



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE INGENIERÍA TURISMO**

Tesis previa a la obtención del título de “Ingeniero en Turismo”

**“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA
TURISMO SOSTENIBLE DE LA RAINFOREST ALLIANCE, EN LA HOSTERÍA
‘LUIS ANTONIO’, PARROQUIA VENTURA, PROVINCIA DEL CAÑAR”.**

Autor:

Francisco Xavier García Buscia

Director:

Dr. Ms. Miguel Ángel Galarza Cordero

CUENCA – ECUADOR

DICIEMBRE 2014



RESUMEN

Para la efectiva consolidación de esta Tesis de graduación en “Ingeniería en Turismo” se realizó, en primer término, un análisis exhaustivo de la sostenibilidad y el turismo sostenible valiéndose de la bibliografía correspondiente, dando mayor énfasis al contenido de la guía “Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance”, la cual propone parámetros y reglas para el desarrollo y aplicación del turismo sostenible. Al igual que la Agenda 21 que aparece en 1992 en la Conferencia de las Naciones Unidas, la cual adopta estándares de sostenibilidad para las empresas turísticas, como la OMT, organización que da a conocer conceptos, cifras, evolución y aparición del turismo sostenible. Se detalla conceptual y metodológicamente cada uno de los pilares del turismo sostenible: ambiental, social y económico en todas sus puntualizaciones, para luego continuar con el proceso de investigación, en la Hostería “Luis Antonio” ubicada en la parroquia Ventura, cantón Cañar, provincia del Cañar, revelando su situación actual y evaluando las posibilidades que permitan la aplicación del turismo sostenible, para lo que se investigó y profundizó sobre: su situación geográfica física y política, su historial, su infraestructura y superestructura; obteniendo además, la información necesaria sobre la oferta, demanda, técnicas existentes de turismo sostenible que se aplican y aquellas que no se aplican de acuerdo con las condiciones del entorno, a través de entrevistas estructuradas y no estructuradas, encuestas y la observación directa de los equipamientos con los que cuenta, como también las características del entorno y el tratamiento que se le da, con el objetivo de sugerir la aplicación mediante una propuesta de los métodos y técnicas que la “Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible” propone, en las áreas y servicios que requieran adaptación y cambio para una mejor atención, protección, conservación para que se consolide como destino ecológicamente amigable, económicamente sustentable y socialmente consciente.

Palabras clave: Turismo sostenible, Desarrollo Sostenible, sostenibilidad, ecoturismo, pilar ambiental, pilar social, pilar económico, infraestructura, entorno, gestión responsable, biodiversidad, Hostería.



ABSTRACT.

For the effective consolidation of this thesis in "Hospitality Management" was held, first, a comprehensive analysis of sustainability and sustainable tourism drawing on the relevant literature, giving greater emphasis to the content of the guide "Best Practices for sustainable Tourism of the Rainforest Alliance, "which proposes parameters and rules for the development and implementation of sustainable tourism. Another source was the Agenda 21, which appears at 1992 in the Conference of the United Nations, which adopts sustainability standards for tourism businesses, such as the WTO, an organization discloses concepts, figures, evolution and emergence of sustainable tourism. Detailed conceptual and methodological each of the pillars of sustainable tourism: environmental, social and economic development in all their remarks, and then continue with the research process in the "Luis Antonio" resort located in Ventura parish, canton Cañar province Cañar, revealing your current situation and evaluating the possibilities to enable the implementation of sustainable tourism, which was investigated and deepened over: their physical and political geography, history, infrastructure and superstructure; addition, obtaining the necessary existing techniques of sustainable tourism that apply information on supply, demand, and those that do not apply under the conditions of the environment, through structured interviews and unstructured, surveys and direct observation of facilities are there, as well as the characteristics of the environment and the treatment gives it, in order to suggest the implementation of a proposal by the methods and techniques that the "Good Practice Guide for Sustainable Tourism" proposes areas and services that require adaptation and change for better care, protection, conservation to be consolidated as environmentally friendly, economically sustainable and socially conscious destination.

Keywords: Sustainable Tourism, Sustainable Development, sustainability, ecotourism, environmental pillar, the social pillar, economic pillar, infrastructure, environment, responsible management, biodiversity, resort.



ÍNDICE

Resumen

Abstract

Dedicatoria

Agradecimientos

INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I.....	14
TURISMO SOSTENIBLE.....	14
1.1 Definición de Turismo Sostenible.....	14
1.2 Antecedentes del Turismo Sostenible.....	21
1.3 Turismo sostenible y relación con establecimientos ecoturísticos.....	28
1.3.1 El Avi-turismo o turismo ornitológico.....	30
1.3.2 El turismo de aventura.....	31
1.3.3 El turismo deportivo.....	32
1.3.4 El Agroturismo.....	32
CAPÍTULO II.....	36
LA HOSTERIA “LUIS ANTONIO”	36
2.1 Ubicación y accesibilidad.....	36
2.2 Antecedentes.....	39
2.3 Situación actual de la empresa.	47
2.4 Análisis FODA.....	47
2.4.1 Fortalezas.....	48
2.4.2 Oportunidades.....	49
2.4.3 Debilidades.....	49
2.4.4 Amenazas.....	50
2.5 Oferta y demanda.....	51
2.5.1 Oferta de la Hostería “Luis Antonio”	51
2.5.2 Demanda de la Hostería Luis Antonio.	58
2.6 Análisis de la organización y Administración de Hostería “Luis Antonio”	65
2.6.1 Organigrama de Hostería Luis Antonio.	65



2.6.2 Departamento de Administración.	67
2.6.3 Departamento de Recepción.....	67
2.6.4 Departamento de mantenimiento.....	68
2.6.5 Departamento de ama de llaves y lavandería.....	69
2.6.6 Departamento de alimentos y bebidas.....	70
2.6.7 Departamento de Publicidad y Marketing.....	70
2.6.8 Departamento de actividades.....	71
CAPITULO III.....	73
PILAR AMBIENTAL DE LA SOSTENIBILIDAD EN LA HOSTERÍA “LUIS ANTONIO”.....	73
3. Pilar Ambiental.....	73
3.1 Agua.....	73
3.1.1 El método de potabilización.....	75
3.1.2 Riego de jardines y plantas.....	76
3.1.3 Uso de agua en la Lavandería.....	77
3.1.4 Uso de agua en la piscina.....	78
3.2Energía.....	79
3.3Flora y Fauna.....	81
3.4Áreas naturales y conservación.....	83
3.5Áreas verdes y jardines.....	85
3.6Desechos sólidos.....	88
3.6.1 Rechazar.....	88
3.6.2 Reducir.....	89
3.6.3 Reutilizar.....	89
3.6.4 Reparar.....	90
3.6.5 Reciclar.....	90
3.7Contaminación.....	91
3.8Educación ambiental.....	89
CAPÍTULO IV.....	93
PILAR SOCIOCULTURAL DE LA SOSTENIBILIDAD EN LA HOSTERÍA “LUIS ANTONIO”.....	93



4	Pilar Sociocultural.....	93
4.1	Actividades culturales.....	93
4.1.1	El aprendizaje de la Cultura.....	94
4.2	Contribución al desarrollo local.....	106
4.3	Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.....	109
4.4	Respeto a culturas y poblaciones locales.....	115
CAPÍTULO V.....		118
	PILAR ECONÓMICO DE LA SOSTENIBILIDAD EN HOSTERÍA LA “LUIS ANTONIO”.....	118
5	Pilar Económico.....	118
5.1	Políticas y planificación.....	118
5.2	Administración y dirección.....	121
5.3	Leyes y regulaciones.....	122
5.4	Calidad.....	124
5.5	Comunicación y mercadeo.....	131
5.6	Capacitación al personal.....	135
5.7	Diseño y construcción.....	137
5.7.1	Diseño Arquitectónico sustentable.....	138
5.7.2	Factores Naturales.....	138
5.7.3	Clima.....	139
5.7.4	Factor Humano.....	140
5.7.5	Diseño arquitectónico.....	141
5.7.6	Ambientación y decoración.....	143
5.8	Salubridad y seguridad.....	145
5.9	Suministros y proveedores.....	148
5.9.1	Proveeduría realizada a tiempo.....	148
5.9.2	Objetivos de la proveeduría a tiempo.....	148
5.9.3	Características de la proveeduría.....	149
5.10	Monitoreo y acciones correctivas.....	153
5.10.1	Control de Gestión.....	153
5.10.2	Control de Presupuesto.....	153



5.10.3 Control con base a datos estadísticos.....	154
5.10.4 Control por reportes y análisis especiales.....	154
5.10.5 Análisis del punto de equilibrio.....	154
5.10.6 Auditorías operacionales.....	155
5.10.7 Auditorías externas.....	155
5.10.8 Capacitación.....	156
5.10.9 Comunicación.....	157
Capítulo VI.....	158
6 PROPUESTA DE ALTERNATIVAS SOSTENIBLES PARA LA HOSTERÍA	
“LUIS ANTONIO”.....	158
6.1 Alternativas sostenibles en el aspecto ambiental para la Hostería “Luis Antonio”.....	158
6.1.1 Agua.....	158
6.1.2 Energía.....	159
6.1.3 Flora y Fauna.....	162
6.2 Alternativas sostenibles en el aspecto social para la Hostería “Luis Antonio”.....	167
6.2.1 Aporte social de la Hostería en el cantón Bucay, provincia del Guayas.....	168
6.2.2 Aporte social de la Hostería en la población de Cumandá, provincia del Chimborazo.....	168
6.2.3 Aporte social de la Hostería a la parroquia de Ventura, provincia del Cañar.....	168
6.2.4 Aporte social de la Hostería a la parroquia de Naranjapata, cantón Cumandá provincia del Chimborazo.....	169
6.3 Alternativas sostenibles en el aspecto económico para la Hostería “Luis Antonio”.....	169
CONCLUSIONES.....	175
RECOMENDACIONES.....	178
BIBLIOGRAFÍA.....	180
ANEXO 1.....	184



PAQUETE TREN DE LA DULZURA.....	185
ANEXO 2.....	188
FICHA DE ENCUESTA DE LA DEMANDA QUE VISITA LA “HOSTERÍA LUIS”	
ANTONIO”.....	188
ANEXO 3.....	190
BOSQUE PROTECTOR CHILICAY.....	191
ANEXO 4.....	197
RUTAS DEL TREN DEL ECUADOR.....	198
ANEXO 5.....	199
FICHA DEL USO DEL AGUA EN LAS HABITACIONES.....	199
ANEXO 6.....	201
FICHA DE SUGERENCIAS DE LOS HÚESPEDES.....	202
ANEXO 7.....	203
FLYER MODELO.	204
ANEXO 8.....	205
FICHA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL HÚESPED.....	206
ANEXO 9.....	207
MENÚS DE LA HOSTERÍA “LUIS ANTONIO”.....	208



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo Francisco Xavier García Buscia, autor de la tesis "*Análisis de la Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance, en la Hostería 'Luis Antonio', Parroquia Ventura, Provincia del Cañar*", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniero en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 8 de Diciembre de 2014.

Francisco Xavier García Buscia

C.I: 0103937058



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo Francisco Xavier García Buscia, autor de la tesis "*Análisis de la Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance, en la Hostería 'Luis Antonio', Parroquia Ventura, Provincia del Cañar*", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 8 de Diciembre de 2014.

Francisco Xavier García Buscia

C.I: 0103937058



INTRODUCCIÓN

El Turismo Sostenible se ha constituido en la actualidad en el más recomendable para ser aplicado en todas las empresas turísticas. Para el presente trabajo se ha escogido la Hostería “Luis Antonio” que ofrece actividades ecoturísticas, ubicada en un entorno que se caracteriza por poseer interesantes atractivos naturales, biodiversidad y un clima favorable, lo cual le convierte en un paisaje espectacular digno de ser visitado y disfrutado. La infraestructura de la hostería está adecuada al medio, esto ha permitido que se pueda hacer los correspondientes estudios de factibilidad para la aplicación de los pilares fundamentales del turismo sostenible como son: El pilar ambiental, el pilar social y el pilar económico. Es importante señalar que los pilares de la sostenibilidad son la base para el buen mantenimiento, en este caso del ecoturismo, porque se preocupa del cuidado, protección y conservación del medio ambiente, por las correctas interrelaciones sociales enmarcadas en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad, los derechos y los deberes tanto de pobladores del sector y del personal de servicio de la hostería como de sus visitantes, y lo económico que debe ser obtenido en forma planificada y honesta y distribuido de manera justa y equitativa mediante leyes y regulaciones. En el caso particular de la Hostería “Luis Antonio” objeto de estudio se han realizado las visitas de rigor que conllevan: observación de campo, visualización, entrevistas, encuestas y conversaciones; no únicamente al local, a sus funcionarios y huéspedes sino a su entorno y sus moradores en general para obtener la máxima información que unida a las lecturas, análisis y citas de carácter bibliográfico han puesto en marcha la presente tesis en la que se trata de demostrar todo lo concerniente al buen desenvolvimiento de una empresa turística en función ambiental, social y económica dentro de la preservación, la armonía y la estabilidad que son requisitos fundamentales para el buen vivir y en el caso singular del turismo, para disfrutar de momentos agradables de relajamiento, diversión y esparcimiento con todos los requisitos que coadyuvan al bienestar en el lugar que se ha seleccionado para tales fines.



DEDICATORIA:

En el mejor tiempo de mis años jóvenes he tratado de buscar un futuro mejor
viviendo experiencias y conocimientos que han ido moldeando mi personalidad mi
alma y mi espíritu.

En la carrera de Turismo que elegí, lo que más me inspiró fue mi tierra natal
Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad.
Pero fueron creciendo mis alas para extenderse a los mares azules, al paisaje de
los Andes, a las Islas Encantadas y a la Selva Tropical de belleza sin par, que
atesora misterios insondables. Aprendiendo así a valorar con más amor la patria
que tenemos y el lugar donde vivimos.

Por estos motivos dedico mi esfuerzo primero a Dios. A mis padres, Ing. Víctor
García Córdova y Sonia Buscia Zamora, a mis hermanos Cristina y Víctor Hugo y
a mi querida abuela Esmeralda Zamora, que de alguna manera fueron consejeros
y guías en el transcurso de mi formación académica.



AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a la Universidad de Cuenca, a sus profesores y docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias durante mis estudios y formación profesional, en especial al mi Director de Tesis, Miguel Ángel Galarza Cordero, Dr.

Ms. quien fue mi apoyo y guía fundamental con su paciencia y tolerancia.

También agradezco a mis amigos que de una u otra forma estuvieron presentes
en este proceso.

Finalmente quiero agradecer a mi padre Víctor García quien con su experiencia en Turismo, me motivo, apoyo y guio al brindarme los recursos necesarios para poder
realizar esta investigación.



Capítulo I

TURISMO SOSTENIBLE

1.1 Definición de Turismo Sostenible

Antes de conocer el concepto de Turismo Sostenible es necesario dar reseñas importantes sobre el turismo en general y por qué es tan significativo dentro de las economías de cada país, según La U.I.O.O.T. (Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo) define al turismo así: *“Turismo es el conjunto de fenómenos y relaciones que se producen por el desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual. En cuanto que estos motivos no sean con afán de lucro y permanezcan por espacios mayores a 24 horas y menores a 6 meses durante un año”*.

Es decir, salir del entorno habitual nos convierte en turistas, tomando en cuenta que se debe tener un fin y/o un propósito hacia donde vayamos, aparte que, el turismo es una forma de entretenimiento, es un negocio y es una fuente de empleo sumamente importante a nivel mundial que brinda plazas de trabajo a 255 millones de personas de todo el mundo, es decir, una de cada diez laboran en el área turística y representa el 10,7% del PIB mundial, además que supone el 13% de los gastos de consumo.

Las cifras son significativas es por este motivo, que, el turismo es sumamente importante para la economía de cada país, a nivel mundial. Según Organización Mundial de Turismo (OMT), señala que el principal país emisor es Alemania, seguido de Japón y Estados Unidos, mientras que el principal país receptor actualmente es Francia, seguido de España y Estados Unidos de Norteamérica. Asimismo la OMT prevé que para el año 2020 China será el destino más visitado.

Por otro lado la Republica del Ecuador en el año 2013 registró según el Ministerio de Turismo, un total de 1'155.562 entradas de turistas internacionales, desde enero hasta mayo de 2014 se registraron 620.958 que significa el 13% de incremento, asimismo se debe resaltar que el turismo es una industria



multiplicadora, es decir, por una persona que consume un servicio o producto turístico, tras de ella existen muchas otras beneficiándose.

El turismo es una industria que genera grandes beneficios económicos, pero también crea repercusiones negativas, en algunos casos, irremediables, estas pueden ser ambientales, económicas y sociales.

El turismo de masas o turismo convencional es uno en los que sus actores han generado mayores impactos negativos, especialmente medioambientales, uno de los ejemplos que se tomará en cuenta para este estudio son los resorts en Republica Dominicana, este turismo de masas se ha venido desarrollando ya por varios años en donde las desventajas más comunes, según un estudio hecho por la revista online www.sostenibilidad.com son los impactos, especialmente en el entorno, ya que la avalancha de visitantes hace que la flora y fauna sea afectada y existan malas circunstancias laborales para el personal que trabaja en dichos establecimientos, siendo los más aquejados los nativos, por otro lado se menciona que no existe una motivación en visitar las culturas y el desarrollo de las poblaciones locales, además cabe recalcar que el impacto económico es evidente, puesto que estos negocios turísticos pertenecen a empresas internacionales y por ende no todos los ingresos quedan dentro de la comunidad, región o país, como dato de análisis se señala que; de cada cien euros que gastaba un turista, veinte quedaban en Republica Dominicana, otro aspecto que hace que este tipo de turismo genere impactos negativos en las poblaciones locales y en la economía, es por ofrecer el plan “All inclusive”, el cual consiste en brindar todos los servicios a los turistas dentro del mismo establecimiento como: alimentación, bebidas alojamiento, actividades como: deportes acuáticos, actividades nocturnas, spa, casinos, entre otros. Es decir que el turista no siente necesidad en salir del establecimiento durante su estadía, esto hace que las comunidades no sean beneficiadas por la llegada de los turistas, lo que ocasiona un rechazo ante el consumo de productos o servicios distintos a los que ellos podrían ofrecer, entonces este beneficio no es equitativo y no es sostenible en ninguno de los pilares: ambiental, social ni económico.



Ilustración: #1

Tema: Resorts LTI Beach resort, Punta Cana, Republica Dominicana. Autor: www.Destination360.com

Fuente: Internet. Fecha: 11 de Diciembre de 2013.

La imagen anterior indica uno de los varios Resorts ubicados en Punta Cana, Republica Dominicana, como se puede observar el resort es amplio y cuenta con todos los servicios para que un turista que no es sosteniblemente consciente apeteciera visitar.

En el Ecuador, un ejemplo muy puntual del turismo de sol y playa o de masas, es el Balneario Montañita ubicado en la costa, a ciento ochenta kilómetros de la ciudad de Guayaquil, este destino se ha caracterizado por su gran oferta hotelera, gastronomía nacional e internacional, además de grandes campeonatos de Surfing, fiestas y eventos de gran magnitud. Extensas aglomeraciones de turistas nacionales y extranjeros visitan el lugar en busca de diversión, sin tomar conciencia de las repercusiones negativas que producen, muchos de los turistas que visitan el lugar desconocen de los impactos negativos que están ocasionando a los pobladores, al arrojar desperdicios en las playas y calles del lugar, de igual manera al exceder el límite de capacidad de carga de visitantes, especialmente en festividades importantes como: Fin de año, Carnaval, Semana Santa, entre otros, hace que este destino se deteriore por no tomar en cuenta la preservación que se debería asumir para que generaciones futuras puedan beneficiarse del mismo.



Ilustración: #2

Tema: Montañita, Ecuador, Campeonato de Surf 2012. Autor: www.Board-Less.com.

Fuente: Internet. Fecha: 1 de Febrero de 2012.

La ilustración anterior muestra uno de los numerosos campeonatos de Surf que se realizan en el destino Montañita que atrae grandes aglomeraciones de gente, sin percatarse de los impactos negativos que pueden causar.

Este grado de impactos negativos que ha ido ocasionando el turismo de masas en las últimas décadas en el entorno y las poblaciones locales, se debe al desinterés que muestran los emprendedores de los negocios turísticos por la preservación del medio ambiente y las interrelaciones sociales, ya que su único objetivo es el económico. Por otro lado los turistas no miden consecuencias y su meta es la diversión, sin reparar en las repercusiones a futuro. En vista de lo que ha venido sucediendo en la industria del turismo, surge el turismo sostenible, el cual Según la OMT señala que es *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*.

El turismo sostenible se fundamenta en un conjunto de principios técnicos que sirven para auxiliar en la gestión cotidiana del destino turístico.

A continuación se presentan los siete principios propuestos por el Consejo Brasileiro para el Turismo Sostenible.

- 1.- Respetar la legislación vigente.
- 2.- Garantizar los derechos de las poblaciones locales.



- 3.- Conservar el medio natural y su diversidad.
- 4.- Considerar el patrimonio cultural y los valores locales.
- 5.- Estimular el desarrollo social y cultural de los destinos turísticos.
- 6.- Garantizar la calidad de los productos, procesos y actitudes.
- 7.- Establecer la planificación y la gestión responsable.” (Vignati Federico. Gestión de Destinos Turísticos. Pág. 55 -56)

El turismo sostenible sin duda alguna vela por la integridad a futuro del ambiente, de la economía y de la sociedad; muchos emprendimientos, se definen también como:

"La actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación". (Capece, G. 1997).

El turismo sostenible, vela, protege y cumple con responsabilidad en los aspectos: social, ambiental y económico, por ese motivo, muchas instituciones tanto públicas como privadas han tomado iniciativas para desarrollar las actividades turísticas, respetando a estos tres pilares, promoviendo la cultura, tal como es el patrimonio intangible de cada región que son: la gastronomía, danza, música, costumbres, rituales, religión, entre otros, al igual que gozando responsablemente de los recursos que la naturaleza ofrece como son: los mares, lagos, riachuelos, cascadas, bosques, flora y fauna; velando y protegiendo estos recursos se puede llegar a crear un desarrollo sostenible, equilibrado, involucrando a las comunidades y además, fomentando el cuidado del medio ambiente hacia los turistas de una manera en la cual estos destinos, recursos, poblaciones se conserven para que las generaciones futuras aprovechen de la misma manera.

Este desarrollo sostenible satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones, este término es usado por primera vez, en el informe de Brundtland también conocido como "*Nuestro Futuro Común*", fue efectuado en el año de 1982 por las Naciones Unidas y publicado por la



Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, presidida por Gro Brundtland. Dicho informe:

“Apunta principalmente a lograr una equidad mundial redistribuyendo los recursos en beneficio de los países mas pobres y estimulando al mismo tiempo su crecimiento económico. Sugería también que la equidad, el crecimiento y la conservación del medio ambiente eran simultáneamente posibles y que cada país podía alcanzar un pleno potencial económico fortaleciendo al mismo tiempo su base de recursos. El informe reconocía además que el logro de esta equidad y del desarrollo sostenible exigiría cambios tecnológicos sociales. (ONU, 2007)

En el enfoque de este informe consta que se cumple con los pilares tanto social, económico y ambiental y se habla además de que los países en vías de desarrollo que también deberían contar con la posibilidad de crecimiento al igual que los países desarrollados, así mismo, en la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible, en la Carta del Turismo Sostenible, se señala que:

“El turismo es una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación ambiental y a la pérdida de la identidad local, por lo que debe ser abordado desde una perspectiva global” (Carta del turismo sostenible, 1995).

Es por ese motivo que los pilares del turismo sostenible aportan a que la actividad turística se desarrolle equilibradamente, tanto en el aspecto social, económico y ambiental; así tenemos:

Pilar Social: *“un turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar” (De las Heras, 34).*

La hospitalidad no solo debe proceder de los funcionarios del turismo, sino debe estar presente en los ciudadanos de la localidad, así como la cordialidad y el buen trato tiene que ser mutuo tanto de los visitantes como de los anfitriones.

El pilar social tiene estrecha relación con la labor turística en el sentido del servicio que prestan los habitantes del lugar como hospedaje, alimentación, transporte,



eventos culturales y de diversión, actividades deportivas, recreativas, etc.; por lo que, el turismo brinda una relación de beneficio recíproco entre el visitante y el visitado, mediando, por supuesto, la remuneración económica para los del lugar.

El pilar social favorece el acercamiento de turistas a la cultura existente en el destino turístico, los habitantes muestran sus usos y costumbres tradicionales, a su vez el turista lleva consigo vivencias, experiencias y recuerdos y así mismo el localista recepta experiencias y formas de vida del visitante y porque no decirlo aprende expresiones idiomáticas extranjeras.

Pilar Económico: *“Un turismo sostenible deber ser rentable para que sea viable. Ningún empresario querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante”.* (De La Heras, 34).

El pilar económico radica en que el destino turístico se convierte en un producto con características rentables y viables hacia el futuro.

Está ligado al enfoque social ya que a través de la economía producida por el turismo se genera empleo y servicios remunerados lo cual repercute en un bienestar económico y social.

Pilar Ambiental: *“Un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque de él depende”.* (De La Heras, 34).

La sostenibilidad ambiental fomenta la conservación y cuidado del entorno natural, para que no sufra daños irreversibles que deterioraren el destino y productos turísticos. Los daños ambientales traen como consecuencia el desequilibrio económico de una comunidad dedicada a la actividad turística

El medio ambiente es fundamental para el buen vivir, y la sostenibilidad está en concienciar a través de normativas para el correcto uso de los recursos que la naturaleza proporciona, además de mantener limpio el entorno y libre de contaminaciones producidas por una mal encaminada actitud o por artefactos extraños al medio.

De esta manera, el turismo sostenible enfoca una perspectiva de desarrollo, tanto de las comunidades locales y de quienes lo visitan, además que, la conservación y protección del medio ambiente debe ser primordial, todo emprendimiento turístico debe salir adelante, para que así sea rentable y se pueda cumplir con los tres pilares mencionados.



Ilustración: #3

Tema: Pilares del Turismo Sostenible. Autor: www.wikimedia.org

Fuente: Internet. Fecha: 10 de Noviembre de 2013.

Este desarrollo debe ser equitativo y/o equilibrado en el ámbito social, ambiental y económico.

1.2 Antecedentes del Turismo Sostenible.

La OMT señala que el turismo ha incrementado las cifras mundiales de desplazamientos de turistas en las últimas cinco décadas, de veinte y cinco millones a setecientos millones cada año, quienes se trasladan a diferentes destinos, esto se debe a la facilidad de medios de transporte, a las instituciones crediticias (bancos y tarjetas de crédito), a las agencias de viaje, a las redes sociales y a las diferentes motivaciones en viajar y experimentar nuevas culturas, entornos, vivencias, etc. ha sido un crecimiento tan vertiginoso que ha aportado beneficios económicos y sociales muy amplios; sin embargo, la mala planificación y el mal aprovechamiento de estos recursos, tanto de entidades privadas como públicas, ha ocasionado un sinnúmero de impactos negativos como es el ambiental, social y económico.



En los impactos ambientales se pueden destacar varios, uno de ellos es el mal uso de los recursos naturales, como es el agua; varios establecimientos turísticos requieren de este recurso para realizar sus actividades, sin embargo la mayoría lo usa desmedidamente en lavanderías, cocinas, baños, etc. El no reutilizar este recurso también es algo paradójico puesto que la mayoría lo desecha, pudiendo re-utilizarlo en baños, riego de plantas o realizar su respectivo tratamiento para que sea devuelto en óptimas condiciones, no perjudiciales para el medio ambiente. Otro aspecto muy importante dentro de este pilar es no contar con un control de capacidad de carga de turistas, esto quiere decir exceder el límite de ingresos de turistas a un recurso natural, donde los senderos se deterioran y perturban a las especies que viven dentro de él. Varios de los visitantes también desconocen del cuidado y conservación del medio ambiente, arrojando desperdicios o alimentando a distintas especies animales, también se puede destacar la introducción de especies de flora y fauna en áreas frágiles. Un ejemplo, según La Guía de Ecoturismo del Ecuador, son las Islas Galápagos, que a falta de recursos económicos en el año de 1989, el tema de conservación y cuidado de especies era un enigma, gracias al apoyo de entidades gubernamentales y no gubernamentales como: “El Fondo para el Medio Ambiente Mundial” (GEF) que otorgo más de seis millones de dólares para proteger su biodiversidad, con la asistencia de “Wildlife Conservation International”, “Missouri Botanical Gardens” “The Nature Conservation” se logró un cambio en la perspectiva de sostenibilidad, y así fue nombrado por la UNESCO “Patrimonio Natural de la Humanidad”.

La industria turística al darse cuenta de todos estos aspectos negativos generados a lo largo de los años ha cambiado su perspectiva de desarrollo y es por ese motivo que surge el turismo sostenible, el cual ha evolucionado positivamente. El término “sostenibilidad” se ha aplicado de buena forma en el ámbito turístico, pues son muchos los establecimientos y destinos que hoy en día aplican los tres pilares del turismo sostenible, los cuales son: social, ambiental y económico, al igual la motivación de los visitantes, quienes toman conciencia para acudir a dichos



destinos. Esta conciencia que se ha generado en la sociedad, se debe a la necesidad de proteger y conservar los recursos que la madre tierra nos brinda, para que generaciones futuras también se beneficien de estos.

El termino sostenibilidad nace por varias causas, una de ellas es la concienciación ambiental y social, puesto que toda actividad crea repercusiones, los turísticas también provocan impactos negativos irreversibles, muchos establecimientos y visitantes toman en cuenta las consecuencias a futuro y acogen las medidas necesarias encaminadas a la buena conservación del entorno.

Otra causa muy importante es la demanda turística que hoy en día toma muy en cuenta la sostenibilidad en los destinos que visitan, según un estudio de Trip Advisor en el año 2012, indica que el 71% de los visitantes optaron por ir a destinos que benefician al medio ambiente, de igual forma en el mismo año otro estudio indico que “casi la mitad de los consumidores mundiales están dispuestos a pagar más por productos de empresas que demuestren un compromiso con la responsabilidad social (Nielson, 2012). Por otro lado, Kuoni señala en otro estudio que: *“El 22% de los encuestados dijo que la sostenibilidad es uno de los tres principales factores que influyen en la reserva de vacaciones”* (2011).

Además un factor muy importante que ha hecho que el turismo sostenible surja es la motivación de la demanda a visitar destinos que cumplan con responsabilidad social, económica y ambiental, en lo mencionado anteriormente se destaca que, sin duda alguna, la motivación incrementa y la conciencia tanto de empresas, destinos y visitantes hace que protejan y valoren estos recursos a corto, mediano y largo plazo.

Existen varios antecedentes relevantes que han dado inicio al turismo sostenible, son ya tres décadas desde que se inició con el término de “sostenibilidad”. A continuación se acotarán los sucesos más importantes; en el año de 1978, la OMT, establece un Comité Ambiental, cuya primera reunión tuvo lugar en Madrid de 1981, el fin fue delimitar parámetros necesarios para un turismo responsable,



este comité estaba formado por representantes en el área turística y ambiental, actualmente la OMT sigue realizando estos encuentros. Posteriormente en el año de 1994 “El Consejo de Europa” “adopta recomendaciones a nivel internacional, nacional, regional y local para la consecución de una industria turística más consciente de los impactos que provoca” (de las Heras, 34).

Además en el año de 1995, en el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), que fue creado en Estocolmo en el año de 1972 por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Humano, se regulan las actividades relacionadas con el medio ambiente, el principal objetivo de este programa es fomentar el desarrollo sostenible.

En Abril 1995 se celebra la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible, en Lanzarote, Islas Canarias, España, donde el primordial acontecimiento fue la “Carta Mundial del Turismo Sostenible” que menciona aspectos de suma importancia para la ejecución de las actividades turísticas, entre los más relevantes se señala: “contribuir al desarrollo sostenible conservando el capital natural y cultural, además respetar y contar con una consciencia respetuosa sobre la diversidad de modos de vida”.(pág.2)

Posteriormente en el año de 1996, la OMT, en y la WTTC (siglas en ingles), Consejo Mundial de Viajes y Turismo conjuntamente con el Consejo de la Tierra declararon la “Agenda 21 para la Industria Turística: Hacia un Desarrollo Sostenible”, este acontecimiento por ser el más relevante dentro del aspecto de la sostenibilidad, menciona datos significativos para este estudio, tomando en cuenta que toda actividad turística debe ser correctamente planificada, para así no repercutir en impactos actuales y futuros, además que debe integrar una oferta turística donde todos los recursos tanto naturales y culturales sean respetados y preservados, sin ocasionar impactos negativos irreversibles, además que todas las culturas, sociedades, empresas, tanto públicas como privadas, deben participar de esta actividad equitativamente para que así dicha actividad sea duradera y viable en los pilares de la sostenibilidad económica, social y ambiental. A continuación se adjuntarán la Agenda 21, la cual delimita diferentes puntos que proporcionan una idea más clara hacia el cumplimiento de este anhelo “Desarrollo Sostenible”:

AGENDA 21 PARA LA INDUSTRIA TURISTICA

- Los viajes y el turismo deberían ayudar a conseguir una vida sana y productiva en armonía con la naturaleza.
- Los viajes y el turismo deberían contribuir a la conservación, protección y restauración de los ecosistemas de la tierra.
- Los viajes y el turismo deberían basarse en modelos de producción y consumo sostenibles.
- Las naciones deberían cooperar en promocionar un sistema económico abierto, en el cual el comercio internacional de servicios turísticos y viajes tenga lugar sobre una base sostenible.
- Los viajes y el turismo, la paz, el desarrollo y la protección medioambiental son intervalos dependientes.
- El proteccionismo en materia de comercialización de servicios turísticos y de viajes debería ser suprimido o reducido.
- La protección medioambiental debería constituir una parte integral del proceso de desarrollo turístico.
- Las cuestiones relacionadas con el desarrollo turístico deberían ser tratadas con la participación de los ciudadanos involucrados, y las decisiones de la planificación tomadas a nivel local.
- Las naciones deberían advertirse mutuamente en caso de catástrofe natural susceptible de afectar a turistas o regiones turísticas.
- Los viajes y el turismo deberían utilizar su capacidad al máximo para crear empleo para las mujeres y los pobladores locales.
- El desarrollo turístico debería reconocer y apoyar la identidad, la cultura y los intereses de las poblaciones locales.
- El sector de los viajes y el turismo debería respetar la legislación internacional relativa a la protección del medio ambiente.

Ilustración: #4

Tema: Agenda 21 para la industria turística y los viajes.

Autor: Organización mundial de Turismo Consejo mundial de viajes y Turismo.

Fuente: Internet, Manual de Turismo Sostenible de Mónica de las Heras.

Fecha: 11 de Noviembre de 2013.

A pesar de que se siguen generando varios acontecimientos dentro del turismo sostenible, se puede delimitar que la importancia de la Agenda 21 para el Desarrollo Sostenible es muy relevante, puesto que señala aspectos de suma jerarquía para lograr este objetivo. Todas los promotores y emprendedores de la industria turística deberán desarrollar esta actividad en conjunto y trabajar en equipo, en el que todos estén involucrados, tanto empresas, instituciones, organizaciones, públicas, privadas, sociales, culturales y educativas. Además se pretende que sea una ley de Estado la que regule en forma organizada seria y



eficaz el cumplimiento por parte de las empresas turísticas y así lleguen a este desarrollo sostenible.

Otro hecho importante que engloba varios aspectos para cumplir con este objetivo son las “225 Medidas para el Desarrollo Sostenible” este documento da alternativas a la Estrategia Española de Desarrollo sostenible, muchos de estos aspectos se podrían aplicar a nivel global. Este documento:

Consta de dos partes: cuatro principios básicos, sin los cuales podrá hablarse de una autentica Estrategia de Desarrollo Sostenible, y una serie de objetivos y medidas ordenados en quince áreas temáticas. Se trata evidentemente de una propuesta ambiciosa [...] es además un documento de gran importancia [...] donde se generan propuestas en temas tan variados como la lucha contra el cambio climático, las políticas de agua, transporte, energía o residuos, la conservación de la biodiversidad o la cooperación internacional. (225 medidas para el Desarrollo Sostenible, 1).

Gracias a todos estos acontecimientos que se han producido con el transcurso del tiempo, la sostenibilidad se ha convertido indispensable para el desarrollo de cualquier actividad, los impactos sociales, ambientales y económicos irreversibles que se han dado en varios destinos ha hecho que estas políticas, cartas, objetivos, medidas, actividades se vayan aplicando paulatinamente.

Por otro lado, El Ecuador es un país mega diverso que cuenta con variadas riquezas naturales y culturales, en tan solo 283.561 Km² se pueden encontrar 1.640 variedades de aves, 345 de reptiles, 358 de anfibios 248 de mamíferos y 4.500 especies de mariposas, además que es uno de los 17 países más importantes en concentración de biodiversidad, siendo una de las naciones con mayor biodiversidad por km² en el mundo; rodeado de diferentes paisajes que se los puede recorrer en pocas horas, bosques nublados, bosques subtropicales, paramos, montañas, nevados, volcanes, islas, desiertos, playas, humedales y manglares, además de la pluriculturalidad existente en sus cuatro regiones Asimismo hay 45 áreas protegidas por el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), donde están concentradas la Costa, la Sierra, el Oriente y las mágicas islas del Archipiélago de Galápagos, conocidas a nivel mundial, que constituyen una de las más grandes atracciones naturales del país, también es un lugar



científicamente importante puesto que Charles Darwin, allí, estableció la Teoría de la Evolución de las especies.

Por otro lado cuenta con ciudades patrimoniales rodeadas de iglesias, arquitectura colonial, balcones de diferentes estilos, calles empedradas, parques, plazas, mercados, etc., así como un patrimonio inmaterial en el que constan las celebraciones y festividades tradicionales de carácter religioso, social y cultural como “El pase del Niño viajero en Cuenca, cada 24 de diciembre. La gastronomía típica ecuatoriana es muy apetecida por propios y ajenos. El centro histórico de Quito fue el primero en el mundo (junto con Cracovia-Polonia) declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco en 1978. Así mismo Cuenca se constituyó en Patrimonio mundial en 1999.

Estos acontecimientos han hecho que Ecuador se convierta gradualmente en una potencia turística por su gente, biodiversidad, clima, atractivos, recursos naturales y culturales, sin olvidar, por supuesto, que estas actividades deben desarrollarse con responsabilidad, ambiental, económica y social, por ese motivo el Ministerio de Turismo señala que su misión es: “Como ente rector, liderar la actividad turística en el Ecuador, desarrollar sostenible, consciente y competitivamente el sector, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control”. (Ministerio de Turismo).

El Ministerio de Turismo Del Ecuador (MINTUR). *“identificó vacíos en la visión del ecoturismo y en el ordenamiento de las actividades ecoturísticas, razón por la cual solicitó el desarrollo de una estrategia nacional”* (MINTUR).

Esta estrategia, contó con la intervención de la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC), y Conservación Internacional, donde se realizó un Programa de Turismo Sostenible de Conservación Internacional en los Andes:

La Estrategia Nacional de Ecoturismo fue la primera intervención de CI a nivel de cambios de políticas turísticas en Ecuador. La información de la estrategia fue posteriormente redefinida, generando un nuevo documento titulado Lineamientos estratégicos para el ecoturismo en el Ecuador. Lamentablemente, los documentos tuvieron poco impacto por la falta de voluntad política para su difusión y no fueron publicados, pero algunas de las recomendaciones del documento Lineamientos estratégicos para el ecoturismo en el

Ecuador fueron incorporadas en el PLANDETUR 2020 (Plan Estratégico de Desarrollo para el Turismo Sostenible del Ecuador), gracias a la intervención. (Edward y Rodríguez, 17).

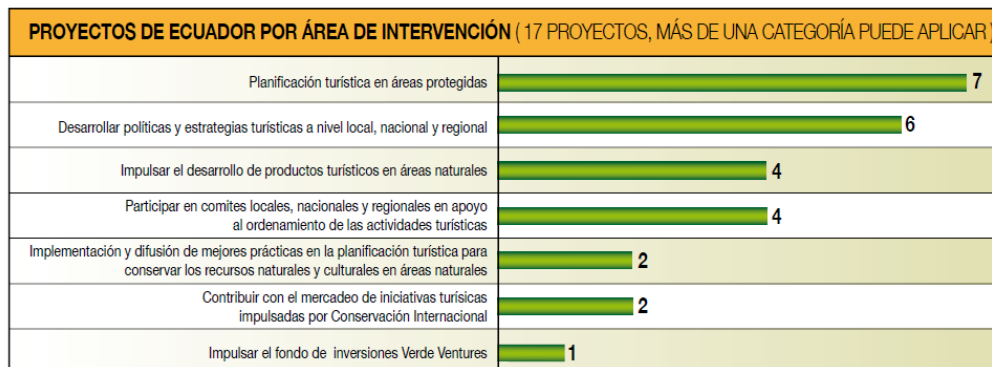


Gráfico 2. Proyectos de Ecuador, por área de intervención, entre 2003 y 2008.

Ilustración: #5

Tema: Proyectos de Ecuador Por Área de Intervención.

Autor: Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo.

Fuente: Internet. Programa de Turismo Sostenible de Conservación Internacional en los Andes:

Fecha: 11 de Noviembre de 2013.

1.3 Turismo sostenible y relación con establecimientos ecoturísticos.

El ecoturismo es un turismo de naturaleza, que dentro de este sector, es el que más rápido ha ido creciendo, es un turismo responsable, que respeta el medio ambiente, es socialmente justo y contribuye al desarrollo de un turismo sostenible, muchos países han aplicado el ecoturismo dentro de sus políticas de desarrollo y además por contar con recursos naturales y culturales múltiples. El Ecoturismo surge por diversos factores uno de ellos es por la motivación de los turistas en visitar destinos de naturaleza ya que la mayoría está cansado del turismo convencional; actualmente la búsqueda de la aventura, contacto con la naturaleza, travesías, visita a lagos, lagunas, ríos, cascadas, bosques, observación de flora y fauna en su propio entorno es muy común. Es decir las tendencias de los visitantes a disfrutar de este turismo verde o Ecoturismo son variadas.

Existen varios autores que mencionan los motivos del surgimiento del ecoturismo uno de ellos es Mónica Pérez de Las Heras que en su Libro “La Guía del Ecoturismo” (2012) menciona las diferentes razones del surgimiento del Ecoturismo como:

Razones del surgimiento del Ecoturismo

- a) La gente aprecia cada vez más los recursos naturales del planeta y quiere verlos por sí misma.
- b) El público está cansado del turismo convencional y busca nuevos alicientes.
- c) Los conservacionistas consideran que es una forma nueva de proteger los recursos, mediante el uso del “desarrollo sostenible”.
- d) Los países de destino- que suelen ser del tercer Mundo – ven en el ecoturismo una fuente de ingresos que pueden explotar.
- e) Hay un incremento de conocimiento sobre lugares nuevos y remotos a través de medios de comunicación e internet.
- f) Hay un aumento en la popularidad de los viajes educativos.
- g) Se ha incrementado también interés por las culturas indígenas.
- h) La estabilidad política a nivel mundial y la seguridad en los viajes también influyen.
- i) Comienza a darse una preocupación general por los lugares demasiado poblados como ciertos destinos turísticos.
- j) A nivel internacional surgen ayudas e incentivos para apoyar proyectos interesantes ambientalmente hablando, de turismo.
- k) Los viajes de ecoturismo se hacen cada vez mas seguros, mas baratos y mas asequibles.
- l) Cada vez más personas pueden permitirse el realizar un viaje al extranjero con un grupo reducido de ecoturistas.
- m) El marketing del ecoturismo se ha hecho muy sofisticado y llega a todas partes atrayendo a turistas.

Ilustración: #6

Tema: Surgimiento del Ecoturismo.

Autor: Mónica Pérez De Las Heras.

Fuente: La Guía del ecoturismo o cómo conservar la naturaleza a través del turismo.

Fecha: 11 de Enero de 2014.

Este recuadro menciona claramente por qué surge el ecoturismo, son muchos motivos que se han diversificado a nivel mundial, en el caso de Ecuador, por su riqueza, biodiversidad cultural y natural permite que se convierta en un destino ecológico; además el ecoturismo ha ido incrementando con el paso de los años, es tan importante que en el año 2002 la ONU dedicó un espacio particular, únicamente, al turismo ecológico.



Existen varias definiciones del Ecoturismo, una de ellas, muy corta y clara es la que menciona la coordinadora del “Fondo Mundial para la Naturaleza” (WWF), Elizabeth Boo, lo define en su libro “Ecoturism: The potentials and Pitfalls” que es: *“EL turismo de naturaleza que contribuye a la conservación”*. Esta definición abarca un gran campo, que es la conservación de la naturaleza, es decir que este tipo de turismo cuida y protege el medio natural en donde se desarrollan las actividades turísticas pertinentes.

Por otro lado, “El Departamento de Turismo de Chiapas” (México), indica, por su parte, que ecoturismo es: *“cualquier actividad que promueva la relación consciente entre el hombre y la naturaleza, sin alterar el estado del medio ambiente que se visita, generando beneficios económicos y culturales para la población” (De las Heras, 23).*

El ecoturismo, es un tipo de turismo que protege el medio ambiente y los impactos que el hombre pueda ocasionar dentro de este, es un turismo que se desarrolla dentro del medio natural, donde los visitantes se relacionan con el entorno realizando distintas actividades, el ecoturismo se divide en diferentes clases: se acentuarán las principales y las más concurridas en el país, a continuación:

1.3.1 El Avi-turismo o turismo ornitológico:

Este tipo de turismo es el avistamiento de aves en su entorno natural, el Ecuador se ubica en el cuarto puesto a nivel mundial por su diversidad en este grupo animal, cuenta con 1630 especies de aves, en nuestro país, uno de los destinos más importantes es Mindo, ya que por su altura, biodiversidad, conservación, clima, las aves son un atractivo único del lugar, la observación de aves es una experiencia gratificante.

La “Hostería Luis Antonio” al ubicarse en un bosque subtropical a 580msnm, en un área prístina, es el hábitat de una gran cantidad de aves, actualmente con apoyo del Ing. en Ecoturismo José Oñate, se está realizando un inventario de aves de la

zona, al igual que de senderos, por lo que contarán con el material didáctico adecuado para ofrecer al turista, dentro de los servicios de la Hostería, este proyecto estará listo en los próximos meses, indica el Ing. Víctor García

A continuación una fotografía de un Gavilán pollero (*Buteo magnirostris*), capturada en zonas aledañas a la Hostería “Luis Antonio”.



Ilustración: #7

Tema: Ecoturismo – Avistamiento de Aves. Autor: José Oñate.
Fuente: Inventario de Aves, Suncamal Ecuador. Fecha: 2 de Enero de 2014.

1.3.2 El turismo de aventura:

Es una vivencia que los turistas experimentan mediante alguna actividad con un riesgo controlado, por lo general están los deportes de aventura o también conocidos como deportes extremos, entre ellos están: el canyoning, canopy, rafting, kayaking, surf, trekking, tubing, puenting y escalada.



Ilustración: #8

Tema: Turismo de Aventura, Rafting. Autor: Francisco García Buscia.
Fuente: Propia. Fecha: 19 de Marzo de 2013.

El Ecuador cuenta con varios destinos de Aventura uno de ellos es Baños de Agua Santa, por su ubicación privilegiada, se encuentra rodeada de cascadas, ríos, rocas, puentes y varios atractivos donde se pueden realizar actividades extremas.



Ilustración: #9

Tema: Turismo de Aventura Baños, Puenting. Autor: Doug Wulsin.
Fuente: Internet. Fecha: 20 de Septiembre de 2013.

1.3.3 El turismo deportivo:

Es sumamente importante, atrae a varios participantes y espectadores, cuando su fin es competitivo a nivel nacional e internacional, se lo realiza en medio del entorno natural como: ciclismo, canotaje, carrera a pie, natación en el mar, ríos o lagos, escalada en roca, entre otros.



Ilustración: #10

Tema: Turismo de Deportivo, Triatlón Punta Blanca Ecuador. Autor: Francisco García Buscia.
Fuente: Propia. Fecha: 29 de Noviembre de 2013.

1.3.4 El Agroturismo:

Es un tipo de turismo participativo, donde el turista experimenta de las actividades tradicionales y culturales que se realizan en las comunidades rurales que visitan,

entre ellas están: cosecha y siembra de plantas o frutos, ordeño de vacas, pesca, rituales, festividades, música, gastronomía, entre otras actividades, este turismo también va relacionado de cierta manera con el turismo comunitario que, del mismo modo, se encuentra dentro de la rama del Ecoturismo, según la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) menciona que:

Es la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus Patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las Nacionalidades y Pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados. (FEPTCE, 2014)



Ilustración: #11

Tema: Turismo Comunitario, Cañón del Colca - Perú. Autor: Francisco García Buscia.

Fuente: Propia. Fecha: 12 de Marzo de 2013.

Si bien, todos los prestadores de servicios ecoturísticos de una u otra manera tratan de ofrecer estas actividades y vivencias en medio del entorno natural, buscando su bienestar y conservación preservando y gestionando de una manera responsable estos recursos, no todos lo cumplen de la manera óptima en que el Ecoturismo debería manifestarse.

Ewaldo R. Sandoval S. en su libro Ecoturismo, operación técnica y gestión ambiental, divide al Ecoturismo entre Ecoturismo Verdadero y Ecoturismo Comercial, se da a conocer en el siguiente cuadro para mayor perspicacia:

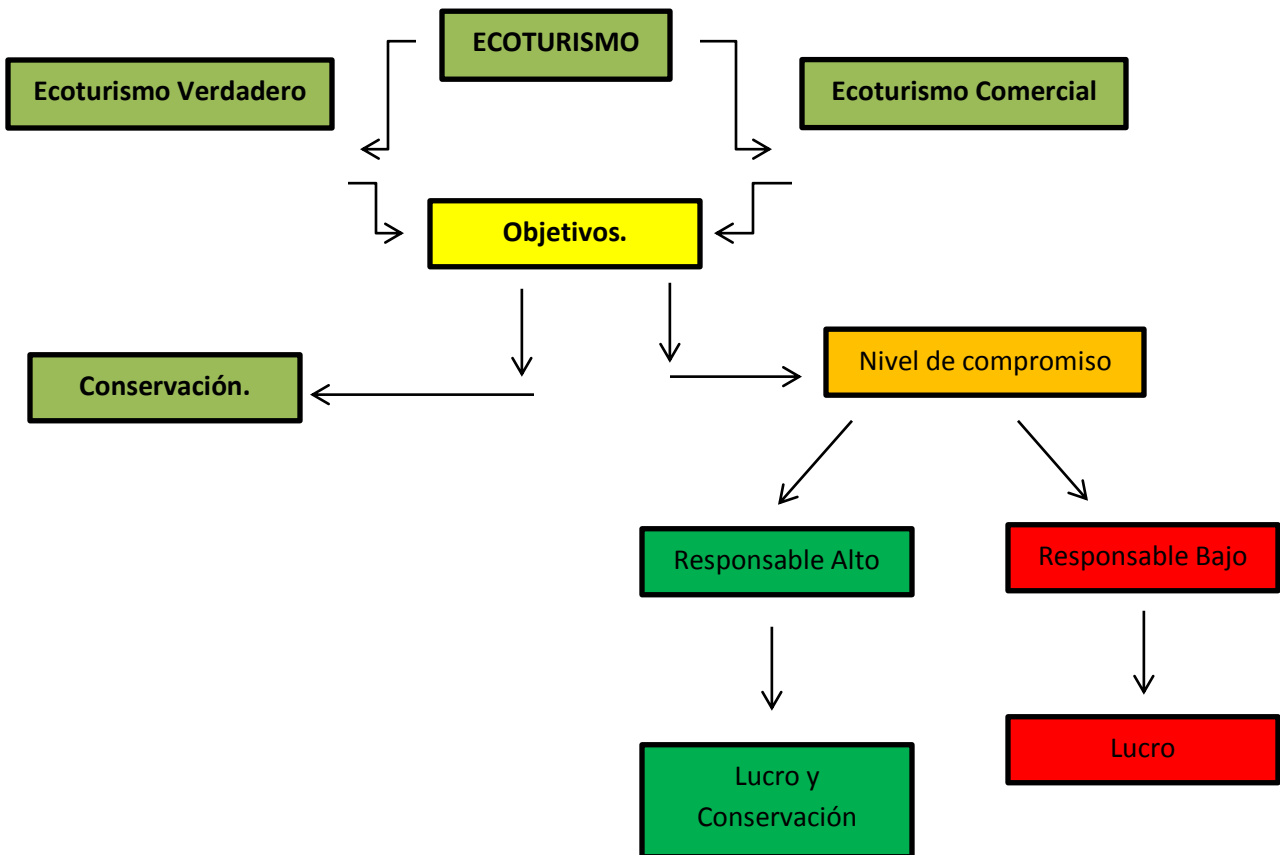


Ilustración: #12

Tema: Diferencias entre Turismo Verdadero y Turismo Comercial. Autor: Ewaldo R. Sandoval S.

Fuente: Propia. Fecha: 18 de Enero de 2014.

Al observar este recuadro, se considera que no todas las empresas que ofertan servicios ecoturísticos verdaderamente cumplen con el objetivo primordial que es la conservación, algunos establecimientos optan únicamente por el lucro y creen que al colocar un sello verde dentro de su logotipo o fomentar algún mensaje conservacionista al turista, asumen que están siendo “ecológicos” y desconocen completamente del cuidado del medio ambiente, explotando de esta manera los recursos naturales y culturales de la zona donde se manifiestan

Al realizar esta acotación acerca del Ecoturismo, en resumen, es cualquier actividad que se desarrolla en medio del entorno natural, tal como ya se mencionó, en cuanto a la relación de los establecimientos ecoturísticos y el turismo sostenible, este tipo de establecimientos, en su mayoría brindan actividades



relacionadas con el entorno natural, ofreciendo el cuidado y conservación del medio ambiente, sin embargo no todos cumplen con esta conservación, si bien se menciona el cuidado del medio ambiente, no se toma en cuenta de una forma sería y decisiva la conservación, mantenimiento y su difusión a las futuras generaciones, también se puede acotar que no tiene relación con el ámbito social como debería tenerlo, involucrando la participación constante de comunidades, etnias, poblaciones aledañas a los lugares donde se realizan estas actividades.

Mientras que el Turismo Sostenible, como se indicó al inicio de esta investigación, va más allá del cuidado y conservación, porque también se preocupa del desarrollo sostenible del destino, atractivo, recurso en el cual se manifiestan las actividades turísticas, cumpliendo con los pilares del turismo sostenible los cuales son ambiental, social y económico.

Es decir que se promueve no solo el cuidado sino la constante innovación, para que así, las generaciones por venir disfruten de los recursos que no han sido alterados por las actuales.

Como se aludió anteriormente el turismo sostenible cuenta con regulación de distintas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, tales como: la Agenda 21, el informe de Brutland, la carta de turismo sostenible, entre otras. Las cuales señalan la importancia del turismo sostenible y como debería manifestarse en la manera óptima. Cabe indicar que aún no existe una ordenanza, decreto o ley del Estado que garantice y obligue el cumplimiento de lo dispuesto por el Turismo sostenible.

Sin embargo existen muchos establecimientos Ecoturísticos que cumplen parcialmente con los estándares del Turismo sostenible, a pesar de que no cuentan con certificaciones o reconocimientos otorgadas por entidades gubernamentales nacionales o seccionales, pero de cierta forma se acercan paulatinamente a ofrecer actividades dentro del entorno natural que cumplen con los pilares de la sostenibilidad.

Capítulo II

HOSTERIA “LUIS ANTONIO”.

2.1 Ubicación y accesibilidad.

La Hostería “Luis Antonio” se encuentra ubicada en la provincia del Cañar a 4 kilómetros de la parroquia Ventura, a 11 kilómetros del cantón Cumandá, provincia del Chimborazo y Bucay provincia del Guayas, la vía de acceso es por la carretera Bucay-Cumandá-Naranjapata.



Ilustración: #27

Tema: Mapa Vial Ecuador

Autor: <http://www.eruditos.net> Fuente: Internet

Fecha: 24 de Septiembre de 2013



Ilustración: #28
Tema: Croquis Hostería.
Autor: www.ecoturismoluisantonio.com
Fuente: Internet Fecha: 24 de Septiembre de 2013.

La vía de acceso desde Cumandá- Bucay es de 11 km. de los cuales 7 km. son de primer orden y los 4km restantes de segundo orden, también se puede llegar por la vía del ferrocarril que va desde Durán a Quito, la Hostería se encuentra en el kilómetro 97 de dicha vía, en el sector conocido como “Dos Puentes”.

La manera de llegar desde las ciudades más importantes del país son las siguientes:

Desde Guayaquil se toma la vía Panamericana Triunfo-Bucay, llegando al cantón Cumandá, que queda junto al cantón Bucay, en medio de la avenida se encuentra una valla de Ecoturismo “Luis Antonio”. Una flecha indica el camino a seguir,

Luego a 7 km. está una señalización a mano derecha vía a Naranjapata a 4Km.
Se llega a la Hostería.

Desde Cuenca se puede tomar dos alternativas, la una, por la vía Molleturo-Naranjal, donde se llega a Puerto Inca, de la Gasolinera se toma a mano derecha hacia la Troncal, luego se pasa a El Triunfo se coge la carretera hacia Bucay, antes de Bucay está el Cantón Cumandá donde se encuentra la valla de la

Hostería señalando el camino por vía Pavimentada hasta donde encuentre "Vía a Naranjapata" se continúa unos 4Km se torna a la derecha por una vía, lastrada, de acceso a la Hostería" siguiendo las señalizaciones.

La segunda por la vía Azogues – Cañar. Se pasa de Cañar a la Troncal luego a El Triunfo, se toma la carretera hacia Bucay, antes de Bucay está el Cantón Cumandá donde se encuentra la valla de la Hostería señalando el camino por vía pavimentada hasta donde encuentre "Vía a Naranjapata" se continúa unos 4Km se torna a la derecha por una vía, lastrada, de acceso a la Hostería" siguiendo las señalizaciones.

Para llegar desde Quito, se toma la vía Panamericana pasa por Ambato, Riobamba, luego se toma la vía Pallatanga- Bucay. En Bucay pasa por el Puente sobre el Río Chimbo a unos 700 m., se encuentra la valla de la Hostería "Luis Antonio", este poblado es el Cantón Cumandá luego se gira a mano izquierda, por vía Pavimentada hasta donde se encuentre "Vía a Naranjapata" se continúa unos 4Km se torna a la derecha por una vía, lastrada, de acceso a la Hostería siguiendo las señalizaciones.

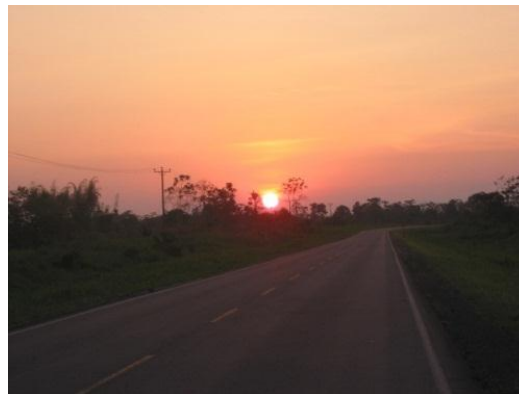


Ilustración: #29
Tema: Vía El Triunfo-Bucay.
Autor: Francisco Xavier García Buscia.
Fuente: Propia Fecha: 9 de Octubre de 2013.



2.2 Antecedentes.

La extensión total de la Hostería “Luis Antonio” es de 100 hectáreas, en un inicio era terreno de cultivo, parcelada en plantaciones de: café, cacao, banano, yuca, árboles frutales como: mandarinas, papayas, naranjas, piñas, además de una vasta selva prístina. Dichos productos se recolectaban rudimentariamente para venderlos en ciudades cercanas como: Riobamba y Durán, la motivación de recoger los frutos se debía a que contaban con un medio de transporte masivo como el ferrocarril que en ese entonces pasaba por esta propiedad y así se facilitaba la transportación a las diferentes ciudades. El que se encargaba de realizar este trabajo fue el Sr. Luis Antonio García Viteri junto a su esposa la señora Olga Córdova Vásquez, quienes eran los propietarios de todo el terreno, posteriormente, Don Luis Antonio falleció y heredan sus ocho hijos, a partir de este suceso, el Ingeniero Víctor García Córdova, decide iniciar un emprendimiento turístico en el año de 1995, donde su principal motivación para implementar este negocio fue el paso del ferrocarril Ecuatoriano, el cual recorría con personas locales y extranjeras por medio de la propiedad, posteriormente dándose a conocer dicho emprendimiento el ferrocarril estacionaba en el establecimiento para así poder brindarles diferentes facilidades a los turistas como: alimentación, alojamiento, actividades, etc. (Entrevista Ing. Víctor García Córdova, Gerente Propietario, Luis Antonio, 14 Septiembre, 2013).

En el año de 1997 el Fenómeno del Niño se hizo presente en las costas ecuatorianas el cual ocasionó varios desastres, entre uno de ellos fue la desaparición de la vía férrea por el daño y destrucción de varios puentes, derrumbes y colapsos. En ese momento los sueños de continuar con dicho proyecto se paralizaron por completo, puesto que la única forma de ingreso a la Hostería, en ese entonces, era por el ferrocarril. Con la autogestión se logro conseguir la reparación de una vía alterna vehicular que llegaba hacia la Hostería, al igual que se obtuvo energía eléctrica para el establecimiento y las comunidades aledañas.

En el año 2000 se retoma nuevamente la construcción de la Hostería, implementando habitaciones, un restaurante más amplio, una cancha de vóley, una cancha de fútbol, piscina, bar y áreas recreativas. El proceso de construcción fue lento puesto que no se realizó todo al mismo tiempo, para contar con un mejor servicio al cliente, se decidió ampliar la infraestructura del lugar.

Posteriormente se procedió a realizar campañas de marketing y ventas en ciudades grandes como Guayaquil y Cuenca; la primera por la cercanía al lugar, al encontrarse a 110 Km de distancia que se los recorre aproximadamente en 2 horas, y la segunda por ser la ciudad de residencia de su propietario el Ingeniero Víctor García.

En el año 2003 se realiza el rodaje de la telenovela Ecuatoriana “Yo vendo unos ojos negros” donde se destacaba la belleza del bosque subtropical, cascadas, riachuelos, flora y fauna. El rodaje de dicha telenovela duró aproximadamente tres meses donde los actores, actrices, directores, camarógrafos y personal de apoyo, permanecieron en las instalaciones de la Hostería. Además, se firmó un convenio de publicidad que establecía que al finalizar la telenovela aparecía el agradecimiento a la “Hostería Luis Antonio”.



Ilustración: #30

Tema: Rodaje telenovela “Yo vendo unos ojos negros” Autor: Víctor García Córdova.
Fuente: Galería de la Hostería “Luis Antonio”. Fecha: 19 de Octubre de 2003.

En el año 2005, Víctor García decide adquirir las propiedades colindantes y de esta forma poco a poco se hizo acreedor de todas ellas, este proceso tomo aproximadamente 5 años.

Para el año 2006 el canal de televisión ecuatoriano Gama visión fue sponsor oficial del evento “Miss Ecuador 2006”, y la Hostería Luis Antonio realiza un convenio para sesión de fotos por el mismo motivo del rodaje de la telenovela antes mencionada.



Ilustración: #31

Tema: Sesión fotos “Candidatas Miss Ecuador 2006” Autor: Víctor García Córdova
Fuente: Galería de la Hostería “Luis Antonio” Fecha: 25 de febrero de 2006.

Posteriormente se continuó con el emprendimiento posesionándose así, como pioneros en turismo en la zona de Bucay, provincia del Guayas y Cumandá, Provincia del Chimborazo.

Hoy en día la Hostería brinda un sinnúmero de servicios, especialmente aquellos que promueven el cuidado y valoración al medio ambiente como: Campamentos educativos con enseñanza de temas ambientales y vida al aire libre, donde las dinámicas de grupo y trabajo en equipo hacen que la interacción en este entorno sea más atractiva para el aprendizaje, los campamentos se realizan especialmente con grupos de niños y adolescentes.



Ilustración: #32

Tema: Campamentos Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia. Fecha: 19 de Septiembre de 2013.

La actividad de reforestación de árboles, especialmente se inculca a los niños y jóvenes quienes son los futuros promovedores y protectores del cuidado y valoración del medio ambiente, otra actividad muy importante para el control ambiental es la implementación de varios tipos de basureros asignados con diferente color, cada uno, según su función para separar los desechos reciclables y los no-reciclables.



Ilustración: #33

Tema: Reforestación, Autor: Francisco Xavier García Buscia.
Fuente: Propia.
Fecha: 19 de Septiembre de 2009.



Ilustración: #34

Tema: Reciclaje

Autor: Francisco Xavier García Buscia Fuente: Propia.

Fecha: 2 de Octubre de 2013.

La introducción de productos orgánicos y saludables para el restaurante ha hecho que los huéspedes también interactúen, al caminar por los alrededores de la Hostería pueden encontrar árboles frutales que están a la disposición durante su estadía.



Ilustración: #35

Tema: Árboles Frutales.

Autor: Francisco Xavier García Buscia Fuente: Propia.

Fecha: 8 de Septiembre de 2013.

Avistamiento de aves, paseos a caballo, visita a molinos de caña de comunidades aledañas, caminatas hacia cascadas y senderos por el bosque subtropical, son algunas de las actividades que se ofrecen a quienes visitan la Hostería “Luis Antonio”.

La Hostería cuenta con 18 habitaciones para albergar a 60 personas, un restaurante con capacidad para 150 personas donde se sirven menús, en su mayoría típicos, con productos de la zona, también cuenta con un bar, piscina, turco, canchas deportivas, salón de eventos con capacidad para 150 personas y cabañas familiares. Los elementos constructivos de las diferentes edificaciones de la Hostería en su estructura son: cemento y ladrillos y como decoración interior y exterior: madera, bambú, piedra de río y paja toquilla.



Ilustración: #36
Tema: Habitaciones.
Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia.
Fecha: 8 de Septiembre de 2013.

La Hostería está dividida en habitaciones triples y cuádruples, especialmente porque el target más concurrido son familias de 3 a 5 personas las que requieren habitaciones amplias y confortables. Las habitaciones se encuentran ubicadas en una edificación de tres plantas y cada una de ellas tiene un ambiente diferente.



Ilustración: #37
Tema: Edificación habitaciones.
Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia. Fecha: 8 de Septiembre de 2013.

Además la Hostería tiene dos cabañas cada una dividida en 2 habitaciones familiares, que con un costo adicional al valor normal, los huéspedes podrán disfrutar de un ambiente exclusivo en medio del entorno natural, al igual que estarán rodeados del río Chanchan, en la primera cabaña, mientras que en la segunda cabaña, estarán cerca de la línea del ferrocarril y rodeados de aves que acuden a los frutos de los alrededores, al amanecer de cada día.



Ilustración: #38
Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia.
Fecha: 9 de Septiembre de 2013.



Ilustración: #39
Tema: Cabaña 2.
Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia.
Fecha: 9 de Septiembre de 2013.

Las distracciones con las que la Hostería cuenta dentro de sus instalaciones son diversas, el lugar esta adecuado con una piscina de 12 x 6m para adultos y una piscina pequeña para niños, al igual que un baño turco, un bar, canchas

deportivas, área para acampar y un lugar para leer libros y disfrutar de juegos de azar.



Ilustración: #40
Tema: Piscina y Bar.
Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia. Fecha: 8 de Septiembre de 2013.



Ilustración: #41
Tema: Área para acampar.
Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia. Fecha: 8 de Septiembre de 2013.

Tomando en cuenta las necesidades de los huéspedes se adecuó un salón de eventos para 150 personas que cuenta con todas las comodidades para charlas, seminarios, talleres, eventos empresariales y ejecutivos, entre otros, en las noches también se proyectan películas en pantalla gigante con fines educativos o documentales con relación a la ecología, naturaleza, ecosistema, flora, fauna, etc. (Entrevista Ing. Víctor García Córdova, Gerente Propietario, Luis Antonio, 14 Septiembre, 2013).



Ilustración: #42
Tema: Salón de eventos.
Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia. Fecha: 10 de Octubre de 2013.



Ilustración: #43
Tema: Salón de eventos.
Autor: Francisco Xavier García Buscia
Fuente: Propia. Fecha: 9 de Septiembre de 2013.

2.3 Situación actual de la empresa.

2.4 Análisis FODA.

FODA, cada una de las siglas significa: F= Fortalezas, O= Oportunidades, D= Debilidades y A= Amenazas, y consiste como método de análisis de estos cuatro aspectos, que se ha convertido en una estrategia a todo nivel y en este caso, a nivel empresarial. Siendo el FODA una herramienta básica para la planificación empresarial, ayuda a la organización y al cumplimiento de objetivos de la

empresa. Durante el proceso de investigación se realizó un Análisis FODA donde se dan a conocer varios aspectos que aportarán al crecimiento de la empresa:

Fortalezas

- La Hostería es de fácil acceso y se encuentra muy cerca de ciudades importantes, puesto que está rodeada de cuatro provincias, Bolívar, Chimborazo, Guayas y Cañar, por su ubicación se pueden captar turistas de la Costa y la Sierra, lo cual ayuda a que no exista una temporada baja marcada.
- La Hostería se halla rodeada de riachuelos, cascadas, bosques, lo cual permite y facilita aprovechar estos recursos para la recreación de los turistas que la visitan.
- El clima de verano (mayo-noviembre), es muy acogedor con una temperatura que va de 18 a 27°, no existe presencia de mosquitos lo cual evita el uso de insecticidas o el uso de artefactos que consumen gran cantidad de energía como: aires acondicionados y/o ventiladores y por otro lado es placentero para los usuarios en vista de que no tienen que utilizar protectores, ni son víctimas de picaduras.
- La altitud de 530 msnm, ayuda a que se puedan sembrar frutos para el consumo de los turistas como: banano, plátano, papayas, mandarinas, naranjas, piñas, sandías, al igual que algunas hortalizas como: tomate, yuca, ají, hierbas medicinales, entre otros.
- Al ofrecer actividades de nuevas alternativas de turismo ayuda a que nuevos turistas deseen experimentar y vivir esta experiencia, puesto que la oferta es extensa en el lugar de acuerdo a lo investigado.

Tomando en cuenta que las fortalezas de la Hostería “Luis Antonio” son bien marcadas en los aspectos mencionados anteriormente, como la altitud, el clima, la ubicación y los diferentes recursos turísticos con los que cuenta, ayudan, a que La Hostería “Luis Antonio” pueda posesionarse en el mercado turístico local, al contar con todas estas fortalezas las ventajas competitivas con los diferentes establecimientos turísticos que se encuentran cerca a la Hostería, son más amplias (se realizó un estudio comparativo, ver pág.131).

El turista actual busca lugares en medio del entorno natural, alejados de las ciudades grandes y de las numerosas aglomeraciones de gente, es por este motivo que acuden a nuevas alternativas de turismo como es el caso de la hostería “Luis Antonio” al encontrarse en una ubicación privilegiada que atrae a este target de mercado.

Oportunidades

- El ferrocarril transita muy cerca de la Hostería lo cual genera un atractivo diferente, la Hostería cuenta con paquetes turísticos ofreciendo “El Tren” como un servicio adicional, el “Tren de la Dulzura”, (Durán, Bucay).
- La cercanía con la ciudad de Guayaquil hace que el target más numeroso sea de dicha ciudad, permitiendo captar turistas constantemente.
- El área de Bucay y Cumandá se está tornando turística por el paso del tren, lo cual ayuda a incrementar la demanda para la Hostería Luis Antonio como para los demás establecimientos turísticos.

Señalando las Oportunidades de la Hostería “Luis Antonio” se indica que el Ferrocarril Ecuatoriano es una de las oportunidades más marcadas, puesto que la finalidad del ferrocarril es netamente turístico y al pasar por frente de la Hostería realza su belleza, incomparable con los demás establecimientos, cuenta con una ruta que opera los días sábados y domingos al igual que los feriados con un horario de 8h00 saliendo desde la estación de Durán llegando a las 12h00 a la estación de Bucay. Retornando a las 14h00 del mismo día o del día siguiente, La Hostería cuenta ya con un paquete donde el Tren se incluye como atractivo. (Ver anexo 1)

Debilidades

- Al encontrarse en una zona alejada, se dificulta la contratación de personal calificado lo cual puede complicar el grado de atención personalizada,
- En casos de emergencia se puede necesitar productos vegetales y cárnicos frescos y el mercado más cercano está a 11Km por lo que no se los podría



conseguir en forma inmediata para la atención que requiera el cliente en cuanto a alimentación, en el momento oportuno.

- La inestabilidad de la energía eléctrica pública, ocasiona pérdidas de varios insumos especialmente aquellos que se almacenan en congeladores y refrigeradoras.
- Los costos operativos y de mantenimiento de la infraestructura del establecimiento son elevados, esto se debe al clima húmedo y la logística que conlleva llevar productos al lugar, por cuanto los proveedores no pueden acudir con la regularidad necesaria.
- La movilidad frecuente de los propietarios para realizar las gestiones pertinentes en otros lugares puede problematizar la buena marcha de la Hostería al no estar presentes en cuanto a la administración, organización, distribución y atención.
- No existe señal de celular constante, es decir es limitada para aquellos huéspedes que por su trabajo requieren estar comunicados, a pesar que cuenta con un teléfono satelital que es usado para casos especiales.

Las debilidades mencionadas pueden afectar, en cierta forma, la calidad del servicio y al “haber” económico (utilidades) de la Hostería, porque las soluciones para obviar los problemas que se presentaren requieren egresos imprevistos. Lo que no está en las manos del administrador o gerente de la empresa turística en solucionar los cortes o alteraciones de la energía eléctrica pública.

Amenazas

- Cerca a la Hostería se encuentra un criadero de pollos, desde donde se emanan olores desagradables que se producen por esta causa y la presencia de aves carroñeras lo que afecta a todas las personas que se encuentren en la Hostería.
- La lluvias son abundantes en la temporada de invierno (diciembre - abril) y causan daños en los cultivos y en las instalaciones de la Hostería así como también obstaculizan la visita a los recursos turísticos que están al aire libre como cascadas, riachuelos, senderos y bosques además el río Chanchán que rodea a



la Hostería, sobrepasa su nivel de caudal e inunda el parqueadero y por el mismo motivo dificulta el acceso por la vía Cumandá-Naranjapata.

- La oferta turística, por intermedio de otros establecimientos afines está aumentando constantemente en la zona, por lo que obviamente baja el número de consumidores en la Hostería en particular
- El paso del Tren, si bien es un aliciente para los turistas, puede convertirse en una amenaza, esto si los huéspedes no respetan las normas que el establecimiento advierte acerca de las debidas precauciones para evitar accidentes y atropellos.

Las amenazas que son producidas por los fenómenos naturales afectan la visita a los diferentes recursos, además que dificulta el acceso en vehículo a la Hostería, esto se puede controlar debido a que el establecimiento cuenta con un vehículo todo terreno, que facilita el acceso a los turistas desde la población de Bucay. La crianza de pollos es permisible pero debe estar localizada fuera de la población y lejos de instalaciones turísticas, en el caso particular, además debe contar con el respectivo equipamiento de impacto ambiental y extracción de olores y el control sanitario permanente. En cuanto al Tren debe haber la requerida prudencia y la debida precaución, así como también el control de riesgos, y las respectivas señalizaciones.

2.5 Oferta y demanda.

2.5.1 Oferta de la Hostería “Luis Antonio”.

La Hostería “Luis Antonio” al ser un establecimiento que brinda actividades ecoturísticas ha implementado, actividades sostenibles, en el caso ambiental ha implementado lo siguiente: reciclaje de desechos orgánicos e inorgánicos, de los orgánicos se produce humus y de los inorgánicos se dividen por metal, cartón, vidrio, plástico, etc. Al momento que todos los huéspedes llegan se da una charla acerca del cuidado del medio ambiente y de los efectos que el no hacerlo puede ocasionar, mencionó el Ing. Víctor García propietario del lugar, quien indicó de igual manera que se trata de optimizar los recursos y de usar materiales de la zona, como madera, caña guadua, paja toquilla, cabuya, piedras y rocas para la

construcción de cabañas, chozas, puentes, senderos: aminorando el uso de materiales de construcción prefabricados que no armonizan con el entorno, lo cual causa un impacto visual notorio. De igual forma manifestó que posee tanques de sedimentación y se ha implementado un sistema de purificación de aguas, donde el agua al momento de ser desechada al río está en buenas condiciones para así no ocasionar impactos irremediables.

En cuanto a la oferta del establecimiento, las actividades que se han logrado implementar son variadas, en el caso de las actividades socio culturales se efectúa una ruta a una comunidad cercana llamada “La Esperanza” donde los turistas son transportados en una “chiva”, vehículo motorizado típico del lugar, aquí se da a conocer el proceso de extracción de caña en un molino manual, donde los turistas son los principales protagonistas del proceso.



Ilustración: #44

Tema: “Chiva”

Autor: Francisco García Buscia.

Fuente: Propia. Fecha: 18 de Septiembre de 2013.



Ilustración: #45
Tema: Molienda de Caña "La Esperanza".
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 18 de Septiembre de 2013.

En cuanto a los servicios que la Hostería ofrece en su mayoría al aire libre, el primero que mencionaremos por su importancia y al ser el de mayor atractivo, es el Canyoning, consiste en descender una cascada de cuarenta metros aproximadamente por una pared de roca, el proceso de este deporte extremo se inicia en las instalaciones de la Hostería con una caminata de cuatro kilómetros en cuarenta y cinco minutos, aproximadamente, hasta llegar al lugar del descenso, donde los guías profesionales de esta actividad equipan y dan las indicaciones adecuadas a las personas que realizarán esta travesía, el cual incluye la caminata con guía hasta la cascada y el canyoning, la Hostería realiza esta actividad con un mínimo de cinco personas.



Ilustración: #46
Tema: Canyoning cascada Hostería Luis Antonio.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 11 de Octubre de 2013.

Otra de las actividades deseadas por los visitantes son las cabalgatas, ya que la Hostería cuenta con varios senderos donde se pueden apreciar ríos, cascadas, montes, flora y fauna, los turistas podrán cabalgar durante treinta minutos en sus alrededores, los más experimentados van por su propia cuenta, mientras que los que no tienen suficiente experiencia en montar a caballo, son acompañados por un guía del lugar.

El paseo en buggies también es una actividad muy frecuentada por los visitantes, los buggies son vehículos motorizados de bajo cilindraje con capacidad para dos personas donde, podrán disfrutar de un paseo auto guiado lleno de adrenalina por lo predios próximos a la Hostería, donde se aprecian los paisajes y belleza natural del lugar.

Las actividades mencionadas anteriormente las disfrutan tanto adultos como niños puesto que no son riesgosas y siempre estarán acompañados de un guía de La Hostería. (De acuerdo a lo afirmado por el propietario y personal de la empresa)



Ilustración: #47
Tema: Cabalgatas Hostería Luis Antonio.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 5 de Septiembre de 2013.



Ilustración: #48
Tema: Paseo en Buggies, Hostería Luis Antonio.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 11 de Octubre de 2013.

El trekking es otra actividad que se ofrece en la Hostería, también conocido como senderismo donde se realizan caminatas a cascadas o a senderos cercanos a la Hostería, se ofrecen tres tipos de desafíos para los turistas ya sea por el tiempo de caminata que conlleva llegar al sitio o por el grado de dificultad.

A continuación se expone en una tabla aclaratoria;

Actividad	Dificultad	Estado físico	Tiempo ida y retorno.
Caminata a la cascada “El Manto”	Fácil	normal	1 hora 30 minutos
Caminata al Bosque Subtropical.	intermedia	Intermedio	3 horas 30 minutos.
Caminata a la cascada “El Murciélago”	Difícil	intermedio	2 horas y 15 minutos.

Ilustración: #49
Tema: Cuadro explicativo actividades senderismo.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 5 de Diciembre de 2013.



Ilustración: #50
Tema: Cascada "El Manto".
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 10 de Octubre 2013



Ilustración: #51
Tema: Caminata al bosque Subtropical.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 13 de Septiembre de 2013.



Ilustración: #52
Tema: Cascada "El Murciélago".
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Octubre de 2013.

Además cuenta con un salón para eventos, en el que se realizan diferentes tipos de programas como: charlas de motivación empresarial, conferencias, cursos, campamentos estudiantiles, paseos de integración, paseos familiares, giras de escuelas y compromisos de índole social, afirma el Ingeniero Víctor García Córdova.



Ilustración: #53

Tema: Campamento Boy Scouts Guayaquil.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Octubre de 2013.



Ilustración: #54

Tema: Paseos integración.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Octubre de 2013.



Ilustración: #55
Tema: Capacitación Toyota, "Travesía Chilicay 2009".
Autor: Francisco García Buscia Fuente: Propia.
Fecha: 19 de Septiembre de 2013.

La Hostería, al ofrecer diferentes actividades y servicios, hace que los turistas disfruten de cada una de ellas y que no se convierta monótona su visita, es decir siempre tendrán alguna actividad diferente para hacer ya sea para niños o adultos. El tiempo mínimo de estadía para disfrutar de todos los servicios que el establecimiento ofrece es de dos días una noche, menciona el Ing. Víctor García Córdova Gerente propietario del lugar. Por otro lado alude que por su ubicación alejada del entorno urbano se trata de brindar todas las comodidades a los turistas.

2.5.2 Demanda de la Hostería Luis Antonio.

Turistas, viajeros y visitantes constituyen la demanda turística, La OMT (1995), distingue entre el concepto amplio de viajero: "cualquier persona que viaje entre dos o más países o entre dos o más localidades de su país de residencia habitual" y el de turista: "todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo" La Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa (1993-1996) de España distingue entre el turista: "pasajero que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado" y el excursionista "visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado".

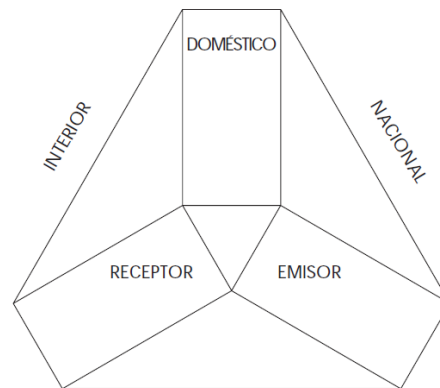


Ilustración: #56

Tema: Formas de turismo desde el lado de la demanda.

Autor: Organización Mundial de Turismo.

Fuente: Introducción al Turismo

Fecha: 5 de Diciembre de 2013.

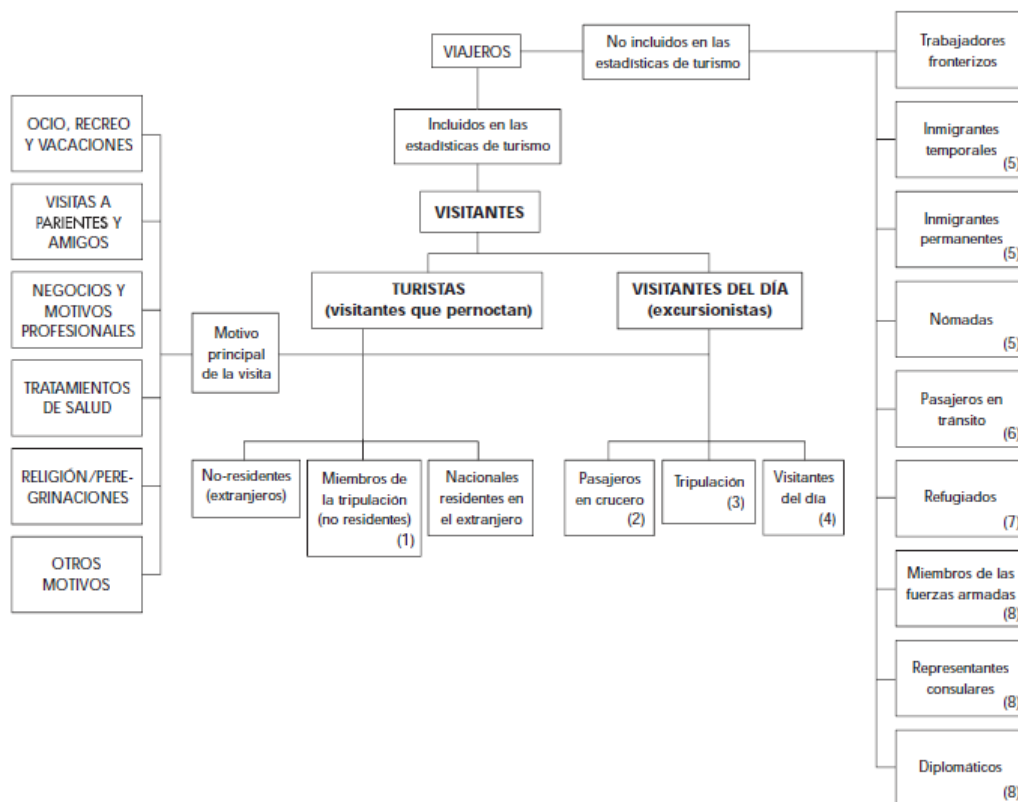


Ilustración: #57

Tema: Clasificación de los visitantes Internacionales.

Autor: Organización Mundial de Turismo. Fuente: Introducción al Turismo

Fecha: 5 de Diciembre de 2013.

Al revisar los conceptos mencionados anteriormente y tomando en cuenta las diferentes clases de demanda que existen, La Hostería “Luis Antonio” al ser un

establecimiento que ofrece un sinnúmero de actividades tanto como para pasar el día y como para pernoctar, cuenta con Turistas y Excursionistas, divididos de la siguiente manera:

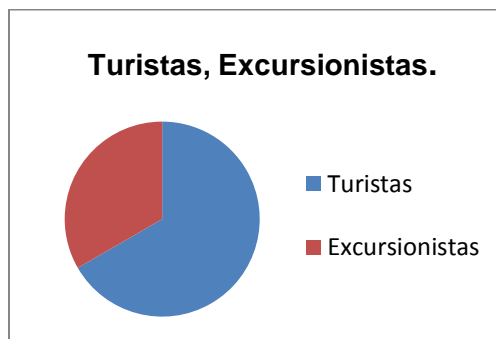


Ilustración: #58

Tema: División turistas y Excursionistas.

Autor: Francisco García Buscia.

Fuente: Encuestas realizadas en La Hostería. Fecha: 5 de Diciembre de 2013.

Se vio necesario realizar una encuesta (ver anexo 2), la muestra fue de cien turistas Nacionales que visitan la Hostería, sin embargo la Hostería cuenta con visitantes extranjeros, el número de visitantes extranjeros en el período de encuestas no fue el suficiente para poder analizarlo. Los diferentes objetivos fueron conocer de qué ciudades visitan la Hostería, además conocer su edad, motivaciones y nivel socioeconómico. Los datos fueron recogidos con salidas de campo y el procesamiento de datos fue tabulando mediante tablas de Excel donde la información fue detallada en los siguientes cuadros: (Estas encuestas se realizaron específicamente al turista Nacional).

En el caso de los turistas que frecuentan La Hostería “Luis Antonio”, por grupos de personas, son por su jerarquía: familiar, parejas, amigos y personas solas. A continuación se expondrá con un cuadro explicativo el porcentaje que cada uno de ellos representa.

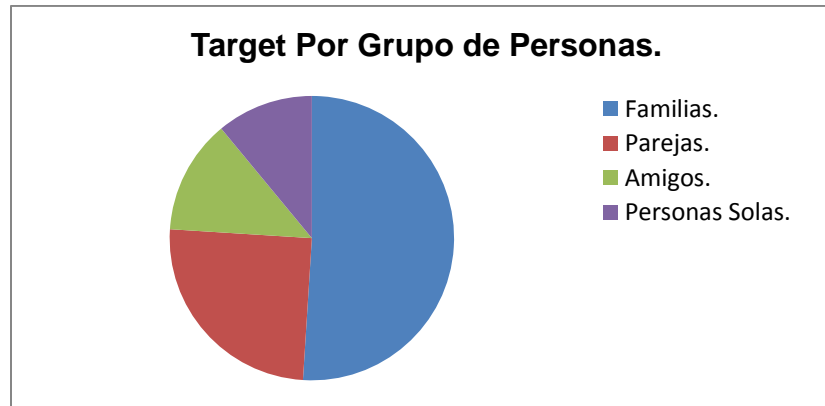


Ilustración: #59
Tema: Target Por Grupo de Personas.
Autor: Francisco García Buscia.
Fuente: Encuestas realizadas en La Hostería.
Fecha: 5 de Diciembre de 2013.

Como se observa en la grafica anterior, el target familiar ocupa un amplio margen, esto se debe a que La Hostería “Luis Antonio”, ofrece actividades al aire libre, esparcimiento, integración, y esto hace que atraiga fácilmente a grupos familiares, puesto que se puede disfrutar de mejor manera.

Pero, los otros grupos de personas también, sin duda alguna, son importantes como las parejas que buscan un lugar fuera del entorno urbano para disfrutar, al igual que los amigos que desean realizar actividades en conjunto, personas solas que desean encontrarse a sí mismas en medio de la paz que ofrece el lugar, como también jóvenes y niños que aprecian la naturaleza y quieren estar en contacto con ella.

A continuación se dividirá el target por edad:



Ilustración: #60
Tema: Target por Edad.
Autor: Francisco García Buscia.
Fuente: Encuestas realizadas en La Hostería.
Fecha: 5 de Diciembre de 2013.

El gráfico anterior señala que los grupos de veinte a cuarenta y nueve años son los más amplios, esto se debe a que La Hostería “Luis Antonio” al ser un destino de nuevas alternativas de turismo ofrece actividades al aire libre como caminatas, trekking, deportes extremos; además las personas que bordean las edades mencionadas se encuentran en su mejor umbral físico para realizar estas actividades, al igual que las motivaciones que causan sus necesidades de aventura.

Para conocer más de acerca sobre las motivaciones por las que los turistas se sienten atraídos para visitar el lugar, también se ha elaborado un grafico explicativo que define lo siguiente: Paz y descanso, Naturaleza, Deportes extremos, Actividades al aire libre, gastronomía, facilidades del lugar.



Ilustración: #61
Tema: Target por Motivaciones.
Autor: Francisco García Buscia.
Fuente: Registro de Huéspedes Hostería Luis Antonio
Fecha: 5 de Diciembre de 2013.

Revisando la gráfica anterior se considera que, la principal motivación que incita a los turistas a realizar Ecoturismo, es la Paz y Descanso seguido por la Naturaleza, esto se debe a su ubicación geográfica alejada del entorno urbano donde no existe contacto con la civilización, contaminación, estrés, no se reciben llamadas por celular, lo que hace que los visitantes estén distantes de la tecnología, elemento que hoy en día se ha convertido en un factor que impide compartir con los demás. A pesar de que la Hostería cuenta con Wi-Fi. La Turista Irene Medina de la ciudad de Guayaquil mencionó durante su estadía lo siguiente: *“Es la primera vez que puedo compartir con mis hijos más de veinte y cuatro horas seguidas sin que el celular los interrumpa y se encuentren con todos sus sentidos mientras hablamos mi esposo y yo”*. (Conversación personal, a manera de entrevista, Francisco García, febrero 2014).

Los deportes extremos, actividades al aire libre y caminatas son ventajas competitivas con los que la Hostería cuenta y hace que motiven a varios turistas a visitarla.

A continuación se dará conocer el nivel socioeconómico de los turistas que visitan la Hostería dividido de la siguiente manera Medio, Medio-Alto, Alto.

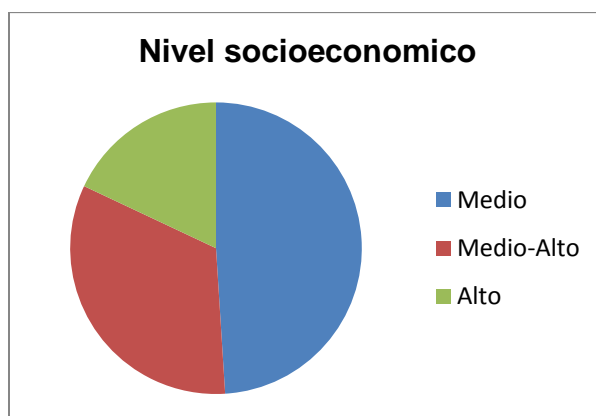


Ilustración: #42

Tema: Nivel Socioeconómico.

Autor: Francisco García Buscia.

Fuente: Encuestas realizadas en La Hostería. Fecha: 5 de Diciembre de 2013

En la gráfica anterior se nota que aproximadamente el cincuenta por ciento de turistas que visitan la Hostería son de nivel socioeconómico medio, esto se debe a que los costos que la Hostería oferta no son altos, son accesibles para la clase media. De igual forma el nivel socioeconómico Medio-Alto y Alto se dirigen al lugar no específicamente por la motivación del precio, sino por encontrar un lugar diferente de nuevas alternativas de turismo y no del turismo convencional al que estas clases están habituadas.

Por otro lado la clasificación de la demanda, según la ubicación geográfica, es la siguiente: Turismo Interno: las principales ciudades de las que arriban los visitantes a la Hostería son: Guayaquil, Cuenca, Riobamba, Milagro, Quito, Machala, Ambato y Manta. A continuación se demuestra lo mencionado anteriormente:

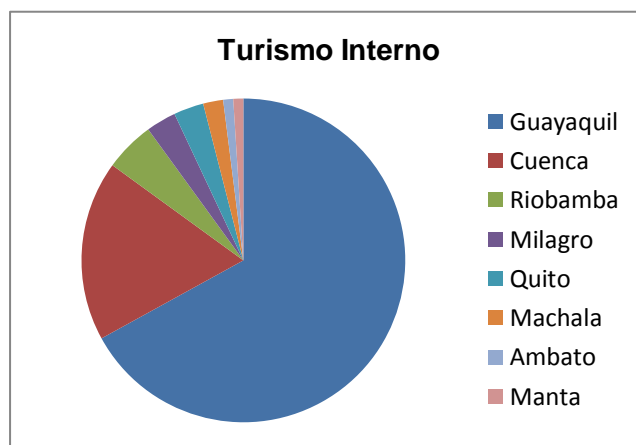


Ilustración: #43

Tema: Turismo Interno.

Autor: Francisco García Buscia.

Fuente: Encuestas realizadas en La Hostería. Fecha: 5 de Diciembre de 2013

En el Turismo interno, el principal mercado y más concurrido es de la ciudad de Guayaquil, la ilustración N° 43 demuestra que aproximadamente el setenta y cinco por ciento de turistas que visitan la Hostería “Luis Antonio” provienen de dicha ciudad, esto se debe a dos razones esenciales, la primera es por la cercanía del lugar, una hora y cuarenta y cinco minutos, y el otro motivo es porque ir a los destinos convencionales como la playa se han vuelto monótonos para los habitantes de esta ciudad.

Con los datos que se revelaron anteriormente nos damos cuenta que el turista principalmente se motiva a visitar por la localización del lugar, la naturaleza, la cercanía, especialmente a la ciudad de Guayaquil, al ser accesible económicamente para que todas las personas puedan visitar la Hostería, además de que los servicios diferenciados con los que cuenta como son: gastronomía, deportes extremos, caminatas, paseos a caballo, campamentos, paseos empresariales y familiares hace que Hostería “Luis Antonio” abarque un mercado amplio en todos los aspectos.

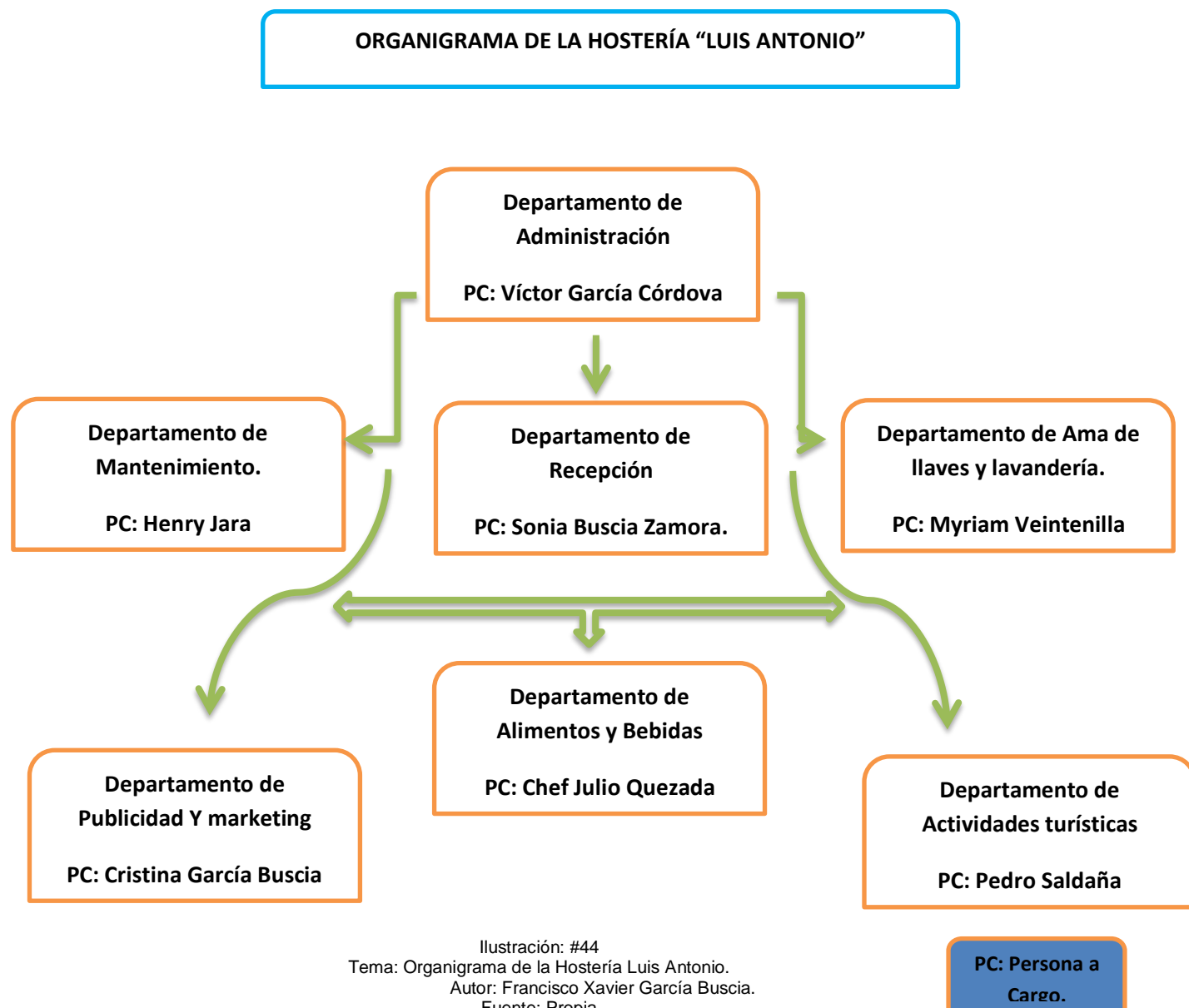
2.6 Análisis de la organización y Administración de Hostería “Luis Antonio”.

2.6.1 Organigrama de Hostería Luis Antonio.

La Hostería Luis Antonio al ser un establecimiento pequeño, donde como capacidad máxima puede alojar a 60 personas en habitaciones y en el restaurant

a 150 personas, no requiere de varios departamentos que se hagan cargo de las diferentes áreas con las que La Hostería cuenta.

A continuación mediante un cuadro se dan a conocer las personas que desempeñan las diferentes funciones en cada departamento.



En el cuadro anterior, todos los departamentos son dirigidos por el Ing. Víctor García Córdova, quien se encarga de monitorear y dar disposiciones para cada departamento, la Señora Sonia Buscia es la persona encargada del Departamento de Recepción a su vez dirige y monitorea los departamentos de Alimentos y



Bebidas, Marketing y Publicidad y el Departamento de Actividades turísticas. A continuación se dará a conocer la función de cada Departamento.

2.6.2 Departamento de Administración.

El Ing. Víctor García Córdova que está a cargo del departamento de Administración, afirma que las principales actividades que se desarrollan en dicho departamento es monitorear a los demás departamentos, es la principal tarea, y dijo, - *“Todos somos un eslabón y al ser mi persona el eslabón principal, soy aquel que debo controlar que los funcionarios de los demás departamentos se encuentren desempeñando, correctamente, cumpliendo con las tareas encomendadas”*. Por otro lado, acotó que al ser el Propietario, es quien debe llevar los temas legales como contratos de trabajo, roles de pagos, cancelaciones al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), permisos de funcionamiento, control y manejo de inventarios, además registrar el área contable como; declaraciones de Impuestos al SRI, Compras, Ventas, reporte de utilidades, retenciones, carta de proveedores y clientes. (Entrevista Ing. Víctor García Córdova, Persona a Cargo del Departamento de Administración, Hostería Luis Antonio, septiembre 2013).

El Departamento de Administración, detallado anteriormente en la ilustración N° 44, es el principal de La Hostería “Luis Antonio”, puesto que dirige, planifica, organiza y designa distintas actividades a los demás departamentos.

2.6.3 Departamento de Recepción.

El Departamento de Recepción está a cargo la Sra. Sonia Buscia Zamora; menciona que las tareas que se cumplen en el departamento no son complicadas puesto que al ser un establecimiento pequeño con 18 habitaciones se hace fácil el manejo. Entre las principales actividades que asume la persona a cargo de este departamento son; reservas, check in, check Out (entrada y salida), Registro de huéspedes, cobro de tarifas, facturación, manejo de caja, al desempeñar tareas simples y no complicadas la Jefa de este departamento monitorea otros tres



departamentos: El de Alimentos y Bebidas, el de Publicidad y Marketing y por último el de Actividades. (Entrevista Sra. Sonia Buscia Zamora, Persona a Cargo del Departamento de Recepción, Hostería Luis Antonio, septiembre 2013).

Al ser Recepción, un departamento de responsabilidades marcadas, la Jefa de este departamento también monitorea indirectamente los tres departamentos mencionados, lo cual hace más factible el enlace del eslabón que al inicio de este capítulo mencionaba el Jefe del Departamento de Administración.

2.6.4 Departamento de mantenimiento.

El Departamento de Mantenimiento, para la fecha de la entrevista estaba a cargo del Sr. Henry Jara, quien manifestó que las tareas que se cumplen son numerosas, puesto que el mantenimiento de un establecimiento amplio, con áreas verdes e infraestructura, hace que se dificulte el cuidado de ciertas áreas. En el caso de las áreas verdes constantemente se deben regar las plantas, especialmente en verano ya que el sol excesivo tiende a deteriorarlas, la recolección de hojas secas, distribución de compost orgánico, podar los jardines, desmontar hierbas, recolección de frutos para el restaurante. En el caso de las áreas de infraestructura, la limpieza y mantenimiento de las mismas es todo el tiempo, puesto que el clima del lugar hace que exista un deterioro de ciertos artefactos como sillas, mesas, estructuras de las camas, maquinaria para el mantenimiento de la piscina, equipos electrónicos, artefactos de mantenimiento como; podadora, sierras, hornillas de cocina, artículos de limpieza, entre otros. (Entrevista: Sr. Henry Jara persona a Cargo del Departamento de Mantenimiento, Hostería Luis Antonio, septiembre 2013).

Por este motivo el Departamento de Mantenimiento debe ser el que más atención debe tener, puesto que de la persona encargada de este Departamento dependerá la imagen de los demás departamentos, conservándolo siempre pulcro y limpio.



2.6.5 Departamento de ama de llaves y lavandería.

El Departamento de Ama de Llaves y Lavandería quien está a cargo, a la fecha, es la Señora Myriam Veintimilla; menciona que las tareas que se desempeñan en este Departamento son: cuidado y limpieza de las habitaciones de los huéspedes, tanto antes como después de su estadía, la limpieza de las habitaciones y áreas nobles tiene que ser constante y es quien hace una revisión previa a la llegada de los huéspedes. El ama de llaves es la única persona que podrá poseer las copias de las llaves de cada habitación y bodegas, puesto que en ella se ha depositado la confianza para velar por la seguridad de las pertenencias que se encuentran dentro de las mismas.

La Hostería cuenta con 9 habitaciones triples, 5 dobles y 4 simples, el tiempo máximo es entre 10 a 15 minutos para arreglar cada habitación, siendo un tiempo prudente para la limpieza, las áreas nobles como restaurante, pasillos, sala de estar, también se debe limpiar y monitorear constantemente, por lo menos 3 a 5 veces diarias, especialmente antes del desayuno, almuerzo y cena que son los momentos cuando los huéspedes ingresan a los interiores y el tránsito es constante. Para este proceso cuenta con tres camareras.

En cuanto a la lavandería, de igual forma, la Señora Myriam Veintimilla está a cargo y es quien lava toda la mantelería del restaurante como servilletas, manteles, cubre mesas, etc., al igual que en el caso de las habitaciones se lava según el uso, las sábanas, cobijas, cobertores, edredones, fundas de almohada, cortinas y toallas. La limpieza y secado de dichos elementos debe ser eficiente. (Entrevista: Sra. Myriam Veintimilla persona a Cargo del Departamento de Ama de llaves y Lavandería, Hostería Luis Antonio, Septiembre 2013).

El Ing. Víctor García, menciona que en este Departamento se debe destacar la pulcritud y limpieza, para que de esta manera no exista ninguna decepción por parte del visitante. En este y en todos los departamentos lo que se busca es el confort y satisfacción de los huéspedes.



2.6.6 Departamento de Alimentos y Bebidas.

El Departamento de Alimentos y Bebidas el cual cuenta con cuatro personas, está a cargo, a la fecha, el Señor Julio Quezada, anota que las tareas que se desempeñan en el Departamento son específicamente control de proveeduría, inventarios y dirección de menús, al ser un departamento donde el mal manejo y desperdicio de los productos puede ocasionar perdidas para la empresa, Julio mencionó que, siempre la comunicación debe ser primordial con la persona encargada de las compras y de las reservas.

Al ser la Hostería un establecimiento que se encuentra fuera del núcleo urbano la adquisición de algunos productos puede tornarse dificultoso, es por eso que toda la proveeduría se la adquiere en Cuenca, ciudad de origen del propietario, el Ingeniero Víctor García Córdova, quien se encarga de conseguir los productos de mejor calidad a excepción de algunas frutas, vegetales y abarrotes los cuales se producen en las parcelas de la Hostería y fincas aledañas o de cárnicos frescos que se pueden adquirir en los mercados de las poblaciones vecinas. La cocina cuenta con personal calificado en gastronomía. (Entrevista: Sr. Julio Quezada Barros persona a Cargo del Departamento de Alimentos y Bebidas, Hostería “Luis Antonio”, Septiembre 2013).

2.6.7 Departamento de Publicidad y Marketing.

El Departamento de Publicidad y Marketing que, a la fecha, está a cargo de la Señora Cristina García Buscia, manifiesta que: las tareas que desempeñan son, diferentes campañas de marketing y publicidad mediante el internet como: redes sociales, Twitter, Facebook, televisión, revistas comerciales, periódicos, trípticos y flyers, también las ferias de turismo aportan mucho a la difusión del producto, pero lo más importante es dar una buena impresión a los huéspedes que nos visitan puesto que el marketing de boca a boca es el más común y el más preciso, realizando consultas a los turistas, el momento que llegan a la Hostería, se les pregunta: ¿Por qué medio se entero de la Hostería Luis Antonio? Y la mayoría responde un amigo o un familiar me recomendó. Es la manera más frecuente como las empresas hoteleras se dan a conocer en los actuales momentos, es así



como un buen comentario puede llegar a varias personas, pero un mal comentario se puede multiplicar y llega a muchas más. (Entrevista: Sra. Cristina García Buscia, persona a Cargo del Departamento de Marketing y Publicidad, Hostería Luis Antonio, Septiembre 2013).

2.6.8 Departamento de actividades.

El Departamento de Actividades, que está a cargo, a la fecha, del Señor Pedro Saldaña, menciona que dicho departamento es el más importante para el ocio de los turistas, ya que la Hostería al ofrecer actividades al aire libre, la planificación de diferentes actividades como: caminatas, excursiones, deportes extremos, cabalgatas, paseos en buggies, entre otros, debe ser con anticipación y por supuesto se maneja un número limitado de turistas por cada actividad. En el caso de caminatas; cuando hay mucha demanda, se dividen en grupos de 15 a 20 personas para que todos puedan escuchar las indicaciones del guía y que todos disfruten de dicha actividad en forma segura y disciplinada. En el caso de las excursiones, por lo general se realizan por senderos que conducen a la selva y se manejan grupos limitados ya que el exceso de turistas puede deteriorar el entorno. Para los deportes extremos en el caso de canyoning o rappel que son los que se realizan más a menudo, se manejan con un máximo de 30 personas por premura del tiempo.

Las cabalgatas y paseos en Buggies no requieren de mucha logística puesto que este tipo de actividades las pueden realizar dentro de las instalaciones de la hostería libremente. (Entrevista Sr. Pedro Saldaña, persona a Cargo del Departamento de Actividades, Hostería Luis Antonio, Septiembre 2013).

Cada departamento cumple con funciones específicas, en el que el objetivo principal es velar por la imagen de la empresa, siempre cumpliendo y superando las expectativas de los huéspedes.



El establecimiento dio a conocer el 11 de Julio de 2011 un manual donde se indica el correcto uso de artefactos y procesos de la Hostería, este documento se los entrega a los miembros de la empresa para que lo apliquen en las diferentes áreas y departamentos, sin embargo no se ha implementado un manual de servicios.

Capítulo III

PILAR AMBIENTAL DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA HOSTERÍA “LUIS ANTONIO”

3 Pilar Ambiental.

El pilar ambiental, es el más importante porque se relaciona con la naturaleza y sus prodigios como son el agua, el sol y el paisaje, así como también con la protección, mantenimiento y conservación del medio ambiente, la Hostería “Luis Antonio” aprovecha de todos los recursos que presta el entorno para beneficio, disfrute y conocimiento de los visitantes, además de efectuar el respectivo control para no dañar el medio ambiente.

Para un estudio detallado, se especifican cada uno de los componentes del pilar ambiental a los que se los denomina “Subpilares” de acuerdo a lo descrito en la guía de “Buenas Prácticas para Turismo Sostenible” de la “Rainforest Alliance”, estos Subpilares son los siguientes: Agua. Energía. Flora y Fauna, Áreas naturales y conservación. Áreas verdes y Jardines, desechos sólidos, contaminación. Educación ambiental.

3.1 Agua

El agua es indispensable para los seres vivos. Como parte del pilar ambiental, el agua cubre todas las necesidades del ser humano como son alimentación y nutrición, (hambre y sed) aseo y protección personal, (como base para una buena salud) limpieza de prendas de vestir y más objetos personales como también sirve para el buen mantenimiento de toda infraestructura. El agua, en general, es el principal elemento para todos los procesos y requerimientos de las personas para el buen vivir como son: la energía hidroeléctrica, automotores, motores y maquinarias industriales, molinos, transportación marítima y fluvial, canales y surtidores de riego para la vegetación.

El agua puede llegar a escasear de forma irremediable por lo su uso debe ser moderado y ser aprovechado únicamente para necesidades físicas, biológicas y ambientales pero no en forma desmesurada sino con el debido control, sin ocasionar desperdicios que a la postre perjudicará a la humanidad.

En lo referente al consumo de agua por parte del ser humano es preciso anotar según lo investigado por la guía de “Buenas Prácticas para Turismo Sostenible” de la “Rainforest Alliance” que, si bien el ser humano puede vivir con solo 5 litros o menos de agua al día, generalmente necesita mucha más para conservarse saludable. Se ha calculado que un ser humano necesita diariamente un promedio 50 litros para satisfacer sus necesidades personales y del hogar. En países desarrollados se gasta mucho más: un promedio de 400 a 500 litros de agua por persona diariamente. El agua *“es el componente más abundante de la superficie terrestre y, más o menos puro, forma la lluvia, las fuentes, los ríos y los mares; es parte constituyente de todos los organismos naturales”*. (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 5)

La Hostería Luis Antonio, al estar ubicada fuera del entorno urbano, no cuenta con el servicio directo de agua potable, por ese motivo ha visto en la necesidad de implementar métodos de potabilización y tratamiento de aguas, esto por contar con vertientes naturales y riachuelos dentro de su propiedad.



Ilustración: #45

Tema: Vertientes naturales, alrededores Hostería Luis Antonio.

Autor: Francisco Xavier García Buscia.

Fuente: Propia. Fecha: 12 de Noviembre de 2013.

Siendo el agua, el elemento básico para actividades de toda índole, se dará a conocer los diferentes métodos que utiliza la Hostería “Luis Antonio”.

3.1.1 El método de potabilización:

El método que se usa para potabilizar el agua, consiste en tomar el agua de una vertiente natural se adquiere por tuberías hasta llegar a una planta potabilizadora, en la que el agua se filtra por ductos y cañerías, posteriormente es conducida a un tanque amplio donde el agua se almacena y se distribuye a las habitaciones, baños, cocina, bar, piscina, lavandería; este recurso va completamente purificado para todo uso. Cuando se implementó la potabilización se tomó una muestra para ser analizada, los resultados fueron positivos, lo cual indica que es apta para el consumo humano, pero no todas las personas se sienten confiadas en consumirla, es por eso que, el restaurante de la Hostería cuenta con una estación de agua pura (Embotellada) que está a disposición de los huéspedes para su consumo directo. En “temporada baja” se agotan aproximadamente 3 bidones de agua¹ por día, en temporada alta, hasta 6 bidones diarios. (Entrevista al Ing. Víctor García Córdova, Gerente Propietario, Luis Antonio, 14 Septiembre, 2013). (Observación personal de dicha implementación)



Ilustración: #46
Tema: Cisterna de almacenamiento.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Noviembre de 2013

En la ilustración anterior se muestra la planta de almacenamiento de agua potabilizada, donde se distribuye a las habitaciones, cocina, lavandería, bar, piscina, baños.

¹ Cada bidón de agua contiene cinco galones.

A continuación se indicará los diferentes procesos de utilización del agua,

Proceso de Potabilización:



Ilustración: #47
Tema: Proceso de Agua.
Autor: Francisco Xavier García Buscia.
Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Diciembre de 20013.

En la ilustración anterior, se indica, que el agua toma un proceso minucioso antes de ser utilizada, al finalizar este proceso, el agua es tratada y posteriormente es reutilizada o desechada (mediante tratamiento) en condiciones apropiadas, al río Chanchán.

A continuación se indica el proceso de tratamiento de las aguas utilizadas:

3.1.2 Riego de jardines y plantas:

La Hostería se encuentra rodeada de vegetación hace que el cuidado y mantenimiento necesite de varios recursos, siendo el más importante el agua; en verano donde la presencia del sol es más frecuente, el mantenimiento del riego es constante, y se requiere de varios litros de agua.

El proceso de riego se desarrolla de la siguiente manera.



Ilustración: #48
Tema: Proceso de Riego de plantas y Jardines.
Autor: Francisco Xavier García Buscia.
Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Diciembre de 20013.



Ilustración: #49
Tema: Plantas y Jardines.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Noviembre de 2013

3.1.3 Uso de agua en la Lavandería:

El consumo de agua por cada carga en la lavadora es sumamente alto, se estima un promedio de 120 litros que se consumen por carga. En la lavandería de la Hostería por lo general las cargas son grandes, por lo que se cuenta con 4

lavadoras que se usan dependiendo la temporada, el consumo puede ascender de 800lts a 1200lts de agua semanal, mensualmente asciende de 3200lts a 4800lts.



Ilustración: #50
Tema: Lavandería Hostería Luis Antonio.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Noviembre de 2013

Además de consumir agua en cantidades abundantes, la Hostería usa productos de limpieza para los enseres del hotel, tales como: cloro, detergentes, suavizantes, entre otros, estos productos generan un impacto perjudicial para el medio ambiente.

3.1.4 Uso de agua en la piscina:

La piscina de la Hostería, alcanza a 12 metros de largo por 6 metros de ancho, una profundidad mínima de 1 metro y una máxima de 2.5 metros. Metros cúbicos: $12 \times 6 \times 1.75 = 126\text{m}^3$. Litros: $126 \times 1000 = 126000 \text{ L}$

Como se observa en las operaciones anteriores, según las medidas, la piscina, posee 126000 litros de agua, la cual es tratada y se la cambia cada 8 meses, se estima que diariamente por el mantenimiento, recirculación y diferentes motivos como el uso de los huéspedes, se puede llegar a perder un promedio de 300 litros y cada día es rellenada nuevamente, de estos 300 litros por semana dan un total de 2100 litros que se pueden llegar a desperdiciar. (Datos comprobados en la praxis)



Ilustración: #51

Tema: Piscina Hostería Luis Antonio.

Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.

Fecha: 12 de Noviembre de 2013

3.2 Energía

La energía, es otro de los recursos indispensables para cualquier tipo de actividad, más aun en la hotelera, por lo que se tomó en cuenta lo siguiente *“La energía representa uno de los rubros más importantes en los costos de operación de un establecimiento”* (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 10).

En lo referente a la Hostería “Luis Antonio” se calculó que representa un costo operativo alto en el caso de que se use todos los aparatos electrónicos constantemente de la manera que indica el siguiente cuadro:

Consumo Eléctrico Diario.				
Nº aparatos	Aparato eléctrico	Horas	KW/h c/u	KW/h x Nº h x Nº aparatos
6	Refrigeradora	24,00	0,184	26,496
4	Lavadora / secadora	4,00	2,20	35,20
4	Planchas	3,00	1,00	12,00
18	Duchas	0,30	4,00	21,60
14	televisores	5,00	0,115	08,05
4	Equipos sonido	8,00	0,115	03,68
3	Licadoras	1,00	0,35	01,05
2	Microondas	1,00	1,30	02,60
1	Bomba de piscina	4,00	0,75	03,00
2	Maquina de café	12,00	0,11	02,64

2	Dispensador de agua caliente	12,00	0,11	02,64
80	Focos y lámparas	6,00	0,075	36,00
6	Ventiladores	2,00	0,20	02,4
8	Cargas para tecnología informática	8	0,019	01,216
Total		90:30'	10,528	159,02
Costo/día				\$ 12,72
Costo/mes				\$ 381,648

Ilustración: #52

Tema: Consumo Energético de la "Luis Antonio".
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 2 de Junio de 2013

Cabe destacar que el valor detallado anteriormente en el cuadro, es en el peor de los casos, si se usarán todos los artefactos electrónicos constantemente, caso contrario el valor es de un 60% a 70% menor, destaca el Ing. Víctor García.

La Hostería "Luis Antonio" cuenta con el servicio de energía estatal eléctrica de la ciudad del Milagro, provincia del Guayas, el cual se ha instalado en el área hace aproximadamente quince años.

El desconocimiento de los propietarios en el tema de la sostenibilidad ha hecho que adquieran e instalen diferentes artefactos no apropiados a una empresa hotelera lo que perjudica a la parte económica de la Hostería.

La energía eléctrica usada por la Hostería "Luis Antonio", como ya se ha indicado proviene del Cantón Milagro, donde el servicio eléctrico no es eficiente, por este mal servicio y la inestabilidad suscitada, desde su instalación, ha hecho que la Hostería adquiera un generador a combustible diesel que abastece a todas sus áreas. En el desarrollo de la presente investigación se hablará y recomendará sobre el uso, función y beneficio de otro tipo de fuente de energía limpia sostenible, como son los paneles solares.

Por afirmación del propietario, menciona que la Hostería "Luis Antonio" paso a paso aplicará técnicas de reducción de consumo de algunos recursos que pueden sustituirse y representarán menor costo y mayor calidad, por cuanto uno de los objetivos esenciales es brindar actividades sostenibles, las cuales aporten al



cuidado y conservación del medio ambiente y reduzcan costos, lo que beneficiará a propietarios y usuarios. (Afirmación hecha por el Gerente propietario).

3.3 Flora y fauna

La Flora y la Fauna representan recursos naturales imprescindibles para el ser humano, ya que de ellos provienen los alimentos y medicamentos, así como la materia prima para la industria. (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 23). La vegetación, en relación con la Hostería “Luis Antonio” es uno de los más sobresalientes atractivos tanto como elemento constitutivo del paisaje como también por los frutos que brinda a sus usuarios, las plantas ornamentales cuyas flores y hojas deleitan visualmente al contemplarlas.

La Hostería “Luis Antonio” al encontrarse rodeada del río Chanchán y de un Bosque tropical de aproximadamente 90 hectáreas, entre 480 msnm a 700msnm, en un estado excepcional de preservación que nunca ha sido intervenido, en donde las áreas verdes y jardines son conservados de la manera más adecuada, aquí se pueden encontrar una amplia variedad de árboles, como: Aliso. Arrayán. Balsa. Caña guadua (Bambú). Begonia de Monte. Bejuco de montaña. Caimito. Canelo. Cascarilla roja. Cascarilla negra. Cauchillo. Caucho. Cedro. Chilca. Chonta. Colca amarilla. Colca blanca. Colca colorada. Copal. Cordoncillo del cerro. Dormilón. Fernán Sánchez. Figueroa. Floripondio; Frutipan; Gladiolo; Guabo; Guayacán; Guarumo; Helecho gigante (árbol) Huicundo. Jigua. Laurel. Manguillo. Matapalo colorado. Moral. Musgo. Nogal. Orquídeas. Ortiguilla. Palmito. Pambil Platanillo. Saboya Sangre de drago. Tangare.

La flora y fauna dentro del turismo ecológico se encuentra estrechamente ligada, en la Hostería “Luis Antonio” se ofrecen actividades al aire libre tanto por su ubicación, clima, biodiversidad, proporciona al establecimiento una ventaja muy amplia para brindar dichos servicios, dentro de las actividades se ofrecen las siguientes;



Caminata hacia El bosque Nublado:

En esta actividad los visitantes pueden apreciar la riqueza del bosque nublado ubicado en la propiedad de la Hostería, donde ascienden de 480msnm hasta aproximadamente 800msnm, a lo largo del trayecto se puede observar diferentes especies de árboles, orquídeas, plantas endémicas, animales silvestres, entre otros. El recorrido tiene una duración promedio de 3 horas 30 minutos.

Avistamiento de Aves;

La Hostería se encuentra situada en una ubicación privilegiada, se puede observar una gran cantidad de aves, el recorrido se lo hace a prontas horas de la mañana, donde en una caminata de una hora se podrán observar aves en su entorno natural. Actualmente se continúa inventariando las aves que se encuentran en el lugar. Los datos precisos del número exacto de aves estarán listos al finalizar dicho inventario en el mes de febrero del 2015 aproximadamente.

Caminata hacia la cascada “El Manto”.

Dentro de esta excursión los visitantes podrán llegar en 45 minutos a contemplar este recurso natural, donde podrán apreciar una majestuosa caída de agua de aproximadamente 38 metros.

Caminata hacia la cascada “El Murciélago”.

Esta excursión se la hace con personas ya experimentadas en senderismo, con un espíritu aventurero, se podrá llegar a esta imponente caída de agua, caminando por riachuelos, rocas, caídas de agua, vegetación y naturaleza. Esta actividad se la desarrolla en la temporada invernal, porque es cuando se encuentra con mayor caudal.

Caminata hacia “El chorro Ukumari”

El tiempo de acceso hacia este atractivo es de tan solo 15 minutos desde la Hostería, donde los turistas podrán disfrutar de un pequeño chorro de aproximadamente tres metros de altura pero con gran cantidad y presión de agua ideal para bañarse, calmar el estrés, relajar el cuerpo y la mente.

Dentro de cada excursión o actividad que se realiza los guías de la Hostería Luis Antonio, incentivan a los turistas al cuidado y respeto hacia el medio ambiente, dándoles las indicaciones necesarias para que no alteren ni destruyan la Flora Y Fauna del lugar.



Ilustración: #53
Tema: Guías Hostería Luis Antonio
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 15 de Septiembre de 2013.

3.4 Áreas naturales y conservación

Los espacios naturales protegidos son demarcaciones administrativas establecidas con la finalidad de favorecer la conservación de la naturaleza. En muchos casos se trata de preservar un enclave singular a una porción de naturaleza privilegiada; en otros pretende, además, mantener ciertas actividades humanas, finamente ajustadas a las condiciones naturales. (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 31).



Ilustración: #54

Tema: Bosque Protector "Chilicay y Manuelita"

Autor: Francisco Xavier García Buscia.

Fuente: Propia.

Fecha: 15 de Marzo de 2012.

Cerca de la Hostería "Luis Antonio", se encuentra el Bosque Protector "Chilicay y Manuelita" el cual fue declarado como tal el 22 de diciembre de 1992, la extensión de este bosque es de 618,765 has. cuenta con atractivos muy singulares, los cuales no se han aprovechado adecuadamente, esto se debe al desinterés mostrado por parte de los propietarios, visitantes, y el GAD de Cumandá.

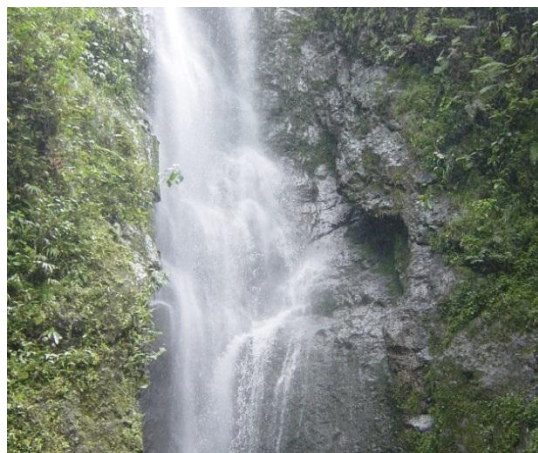


Ilustración: #55

Tema: Cascada "El murciélago" Bosque Protector "Chilicay y Manuelita"

Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.

Fecha: 22 de Septiembre de 2013.

El Ministerio del Ambiente elaboró la investigación sobre este Bosque protector, (Ver Anexo 4).

3.5 Áreas verdes y jardines

Espacio natural, espacio abierto o área verde son términos que generalmente se emplean como sinónimos y, sin embargo, su significado no es el mismo. El espacio natural es el origen del espacio abierto y de las áreas verdes. No tiene límites, es infinito y hasta finales del siglo XIX se consideró que no requería planeación o cuidado alguno, ya que era la naturaleza misma “el campo” (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 35).



Ilustración: #56

Tema: Áreas verdes y Jardines, Hostería Luis Antonio

Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.

Fecha: 22 de Septiembre de 2013.

La importancia de las áreas verdes se basa en varios aspectos uno de ellos es la creación de microclimas, los arboles influncian al clima en un rango de escalas, además que reducen la radiación solar en 90% o más, aminorando el efecto global. También pueden servir como sombra en el verano, otra función muy importante es que remueven el CO₂ de la atmosfera en grandes cantidades dependiendo el diámetro del árbol, mientras más centímetros de ancho, mayor es la asimilación, los árboles también controlan la erosión de la tierra.

Por otro lado la Hidrología es un aspecto muy importante, puesto que reduce la velocidad y volumen de la esorrentía de una tormenta, los daños por inundaciones, los costos de tratamiento de agua de lluvia y los problemas de calidad de agua. Al reducir la fase del ciclo hidrológico, los árboles funcionan

como estructuras de retención o detención. Además, está demostrado que las plantaciones de árboles y arbustos diseñados apropiadamente pueden disminuir de manera significativa el ruido que es un efecto contaminante.



Ilustración: #57

Tema: Áreas verdes y Jardines, Hostería Luis Antonio
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 22 de Septiembre de 2013.



Ilustración: #58

Tema: Áreas Verdes y Jardines, Bambú.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 22 de Septiembre de 2013

La Hostería además de contar con amplios bosques cercanos, en donde se encuentran todas las variedades de plantas y árboles en estado natural, también

posee jardines dentro de sus instalaciones, los cuales requieren de un mantenimiento constante, tanto de riego, como de las labores de aporcar y podar; las personas a cargo destacan que es una tarea dura, especialmente en la temporada de verano donde el sol es demasiado fuerte y llega a afectar a las plantas notablemente, mientras en invierno el proceso es completamente diferente puesto que las aguas de la lluvia se encargan de mantenerlas en buen estado, el mantenimiento que se hace en invierno es de podar y quitar el exceso de hierba alrededor de las plantas.



Ilustración: #59
Tema: Áreas Verdes y Jardines "Platanillo".
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 22 de Septiembre de 2013



Ilustración: #60
Tema: Áreas Verdes y Jardines.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 22 de Septiembre de 2013



Ilustración: #61
Tema: Áreas Verdes y Jardines.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 22 de Septiembre de 2013



Ilustración: #62
Tema: Áreas Verdes y Jardines.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 22 de Septiembre de 2013

3.6 Desechos sólidos

Son todos aquellos desechos que cumplen un ciclo de vida, generalmente son usados por el ser humano para sus diferentes procesos cotidianos, estos pueden llegar a acumularse debido a que su descomposición puede durar cientos de años, es por eso que este proceso de manejo de Desechos sólidos, debe ser operado de la siguiente manera:

3.6.1 Rechazar

Este proceso se lo realiza para seleccionar los productos aptos para el consumo humano y para usos necesarios dentro de un establecimiento que no afecte el medio ambiente.



La Hostería “Luis Antonio”, en lo posible, procura adquirir productos que no generen un impacto nocivo, sin embargo en el caso de la lavandería, cocina y piscina, los químicos que se usan, tanto en detergentes, blanqueadores, jabones, etc. son perjudiciales. Para minimizar los efectos nocivos es recomendable el uso de productos biodegradables, reciclables o reutilizables y aquellos que teniendo mayor costo en el mercado (productos ecológicos) causan un mínimo impacto o no lo causan, en este sentido se debe estar atento a la fecha de caducidad de todos los productos aptos para el consumo y bienestar personal. La única área en la que se usan productos biodegradables es la de los cuartos de baño, en lo referente a shampoo y jabón.

3.6.2 Reducir

Reducir es un principio básico para todo programa de manejo de desechos, por lo que se deben adquirir aquellos con los que sea factible el reciclaje o los que tengan durabilidad y aquellos cuyos envases sean reutilizables de esta forma se está aportando con el medio ambiente potencialmente. Los productos cuyos empaques, envolturas o envases no sean recomendables para el reciclaje o no sean idóneos para su reutilización no deben ser comprados por la empresa.

En la Hostería “Luis Antonio” la proveeduría se ingresa semanalmente, esto depende del flujo de turistas, significa que los desechos sólidos pueden aumentar o disminuir, la adquisición de estos productos, por lo general, se lo hace de la manera más adecuada, sin embargo algunos de ellos vienen con envolturas de plástico, empaques de polietileno o de aluminio cuya adquisición es necesaria por el producto que contiene. El proceso de desecho de estos productos puede ser reciclándolos o reutilizándolos.

3.6.3 Reutilizar

Al generar varios desechos sólidos, uno de los procesos para optimizar daños perjudiciales con el medio ambiente, es reutilizándolos, existen varias maneras de hacerlo con: botellas y pomos de vidrio, envases de plástico, cartones, empaques, latas, etc. las posibilidades de convertir ese producto en un florero, adorno,



macetero, etc., son múltiples. La manera más común que la Hostería “Luis Antonio” reutiliza estos desechos es con la creación de floreros para las mesas a base de diferentes botellas de plástico, otro método de reutilización de materiales es usando ramas y palos de árboles caídos, para el Baño turco, donde la leña calienta el agua que genera el vapor.

3.6.4 Reparar

Existen varios artefactos que dejan de funcionar con el paso del tiempo, al igual que por su uso indebido, la manera más óptima de continuar usándolos es repararle, decorarle y darle funcionalidad y un uso adecuado y creativo. La Hostería “Luis Antonio” cuenta con personal que brinda mantenimiento constante a todos estos artefactos que por uno u otro motivo podrían dejar de funcionar, como son los siguientes: lavadoras, secadoras, hornos, refrigeradoras, podadora, bomba de la piscina, buggies, generador eléctrico, entre otros. Además cuenta con técnicos en talleres especializados donde al dejar de funcionar uno de estos utensilios, inmediatamente se lo traslada a este lugar para la reparación respectiva.

3.6.5 Reciclar

Significa, tomar un producto que ya cumplió su utilidad y usarlo para otro fin, destinándolo como materia prima.

Los desechos que se generan en La Hostería “Luis Antonio” pueden ser de carácter orgánico o inorgánico.

Los desechos orgánicos son generados en su mayoría en la cocina, por la corteza de frutos, vegetales, desperdicio de alimentos y también por aquellos que provienen del jardín como el exceso de césped. Estos desechos son almacenados en un área determinada donde se descomponen convirtiéndose en humus² y posteriormente se procede a la distribución en los jardines y parcelas de la Hostería.

² Abono proveniente por la digestión de la lombriz



Por otro lado están los desechos inorgánicos, son aquellos que no se descomponen, están las botellas de vidrio, empaques, cartones, latas, metales, plásticos, que por su estado no son reutilizables. La Hostería Luis Antonio los divide en metales, cartones, plásticos y vidrio. Cuenta con un área designada para el almacenamiento de estos productos, al finalizar el mes un camión se encarga de llevar los mismos hacia una planta recicladora en el cantón Cumandá, provincia del Chimborazo.

3.7 Contaminación

Es la presencia de sustancias nocivas en el aire, el agua y los suelos, depositadas allí por la actividad humana, en tal cantidad, que pueden perjudicar la salud e interferir en el bienestar del ser humano, los animales y las plantas, o impedir el pleno disfrute de la vida. Las formas de contaminación y sus efectos pueden ser muy variados: por sustancias sólidas líquidas y gaseosas, o por el ruido, el calor y los olores.

Las principales fuentes de contaminación que la Hostería “Luis Antonio” genera son:

Aguas residuales, residuos sólidos, ruidos y emisión de gases por parte de: buggies, generador de diesel, el caldero del baño de vapor, la Hostería se preocupa por realizar los tratamientos, reduciendo o eliminando los efectos contaminantes existentes, detallados a continuación:

Tratamiento de aguas negras: El tratamiento de las aguas servidas en la Hostería se hace mediante tanques de sedimentación, se han implementado siete tanques de en cada uno de ellos se cumple el proceso de sedimentar y purificar las aguas negras, donde el agua se purifica a medida que ingresa a cada tanque, en el último tanque el agua se encuentra en condiciones adecuadas para ser reutilizada, ya sea en el riego de jardines, áreas verdes, y, en otros casos, es retornada al río.

En lo concerniente al ruido y emisión de gases debido al uso de las diferentes maquinarias no hay como controlarlo al momento, a pesar de que se trata de



hacerlas funcionar en instantes que no perjudiquen el descanso de los huéspedes; y en el caso de los buggies, funcionan en un horario establecido durante el día en el que hay predisposición de los turistas para tales efectos.

3.8 Educación ambiental

La educación ambiental es un elemento básico dentro de este pilar de la sostenibilidad, es fundamental para formar una población capacitada que pueda gestionar su entorno de una manera óptima, ampliando este conocimiento es como las sociedades lograrán desarrollar un valor afectivo hacia la naturaleza, donde existirá una nueva relación entre el medio ambiente y la humanidad.

La Hostería “Luis Antonio” al ofrecer Ecoturismo, promueve, por ende, el cuidado y conservación del medio ambiente, además de que se brinda una pequeña charla de veinte minutos durante la estadía de los huéspedes, en el que se dan reseñas del lugar, su historia y el cuidado e importancia del entorno, en este proceso se da a conocer la gestión del reciclaje, manejo de recursos, el compromiso y relación con el medio ambiente, etc. Por otro lado, algunas instituciones educativas realizan talleres y seminarios de educación ambiental dentro de las instalaciones de la Hostería, lo hacen de una manera teórico practica. El propietario señala que se realizó un convenio con la facultad de Ingeniería Ambiental de la Universidad de Cuenca, para que los estudiantes hagan una gira técnica como parte de su carrera y compartan conocimientos para beneficio mutuo.

Alrededor de La Hostería Luis Antonio existen dos caseríos llamados: Naranjapata y Ventura, los mismos que no disponen de un plan de manejo de desechos o un conocimiento acerca del cuidado del medio ambiente. La Hostería “Luis Antonio” está tomando cartas en el asunto para poder incentivar a la mitigación de impactos ambientales que estas poblaciones generan (afirmado por el propietario). Brindando la Educación Ambiental pertinente se podrá reducir notablemente las consecuencias futuras. Las diferentes recomendaciones acerca de este aspecto se darán a conocer en el último capítulo de esta investigación.



Capítulo IV

PILAR SOCIOCULTURAL DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA HOSTERÍA “LUIS ANTONIO”.

4 Pilar Sociocultural

4.1 Actividades culturales

La cultura es el elemento distintivo del ser humano, comprende el modo de comportamiento dentro del entorno físico donde habitan. Este comportamiento es esencial, puesto que representa la manera en cómo se relacionan los diferentes individuos.

Al identificar a la cultura como un rasgo distintivo, donde cada país, región, provincia, pueblo y comunidad tiene sus propios rasgos culturales, se puede resaltar que en el Ecuador este elemento es sumamente importante, tomando en cuenta que es un país pluricultural y plurinacional en el que habitan 14 nacionalidades y 18 grupos étnicos. Cada grupo étnico tiene su idiosincrasia, sus costumbres, su propia música, su gastronomía típica, su religiosidad y sus formas de comportamiento peculiares, existen diferentes nacionalidades indígenas, principalmente con los “Cañarís”, “Otavalos” “Saraguros” “Tsáchilas” y “Shuaras”, la primera impresión visual es su indumentaria, en todos y cada uno de ellos se distinguen diferentes ropajes con colores llamativos, sombreros y bisuterías que vienen a constituir un símbolo de identidad cultural de su etnia. Las danzas que son comunes en todas estas culturas, tienen diferentes ritmos y movimientos y obedecen a rituales específicos de cada cultura. En la gastronomía de las culturas serranas: Otavalos, Saraguros y Cañarís predomina una alimentación derivada del maíz (incluyendo la chicha), la cebada, quinua y papas, y cárnicos como gallina, chancho y cuy, en las culturas Shuaras y Tsáchilas predomina el maíz, la yuca (incluyendo la chicha) el plátano verde, pintón y maduro, el pescado, la guanta y la guatusa. Cada cultura tiene su propio idioma para comunicarse con los miembros de su grupo pero además saben hablar español para interrelacionarse con el resto de hispanohablantes. Cabe destacar que la cultura de los Tsáchilas se distingue por el tratamiento que los hombres dan a su pelo coloreándole y endureciéndolo con una composición derivada del achiote y



los Shuaras decoran su cuerpo con figuras pintadas con extractos vegetales, otro rasgo que distingue a los Shuaras es la poligamia basada en sus creencias y reglamentada por su doctrina y leyes exclusivas de la comunidad. Por tal razón, si bien algunos elementos son parecidos, existen diferencias en lo tangible e intangible y que cada nacionalidad tiene sus propias percepciones.

4.1.1 El aprendizaje de la Cultura.

La Hostería “Luis Antonio” se encuentra en una zona de amortiguamiento natural, donde se unen cinco provincias, Bolívar, Chimborazo, Guayas, Cañar y Los Ríos, cerca de varios pueblos, se destacan, específicamente, el Cantón Bucay provincia del Guayas, el Cantón Cumandá de la provincia del Chimborazo y dos comunidades muy pequeñas como la parroquia Ventura, perteneciente a la provincia del Cañar y la de Naranjapata, perteneciente a la provincia del Chimborazo. La Hostería está ubicada en terrenos de jurisdicción de la parroquia Ventura, provincia del Cañar. En la comunidad de la Esperanza se encuentra un asentamiento de una comunidad Shuar, la cual es visitada por los turistas que van a la Hostería, además otra actividad donde se involucran a las poblaciones aledañas es la visita de los molinos de caña, actividad típica del sector.

Dentro de esta investigación se analiza cada una de las poblaciones mencionadas anteriormente, donde se identifican rasgos importantes de su desarrollo, ubicación geográfica, costumbres, actividades económicas y la influencia de la Hostería dentro de las mismas.

Para proceder con la descripción de los pueblos que de una u otra manera influyen en el proceso de desarrollo de la Hostería, es necesario acotar el siguiente enunciado;

“La cultura es un esfuerzo colectivo y se comparte socialmente. Se entiende que son miembros de una sociedad aquellos que tienen las mismas percepciones culturales y similares modos de comportamiento. En este sentido, el concepto de sociedad hace referencia a los modos de actuar específicos de los miembros de un determinado grupo humano” (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 59).



En primer lugar se menciona al cantón Bucay, ubicado en la provincia del Guayas, este cantón es reconocido por sus numerosos recursos naturales, esto se debe a su ubicación en las estribaciones de la cordillera Occidental de los Andes, está bordeado por el río Chimbo, se encuentra a 99 km. de la ciudad de Guayaquil.

Bucay cuenta con una variedad de atractivos turísticos, tanto naturales y culturales, a 9 km. se encuentran la gran mayoría, en la parroquia La Esperanza, que se detallan a continuación:

Bosque Húmedo de la Esperanza

Este atractivo tiene una extensión de aproximadamente 500 Has., aquí se encuentran bosques primarios y una gran variedad de flora y fauna, la especie vegetal más representativa de este lugar es la caña guadua (bambú) o también conocido como “acero vegetal”, este recurso es aprovechado por los pobladores para construir sus viviendas y locales comerciales, como también para comercializar con vendedores de los pueblos vecinos.

Otras especies de Flora de gran importancia por la utilización de sus maderas en la fabricación de muebles y accesorios para viviendas son: El matapalo, laurel, guayacán, cauchillo y copal; los helechos gigantes, orquídeas y bromelias son plantas ornamentales de atractiva visibilidad; la balsa se lo utiliza para labores artesanales de figuras y “suvenires”. En la fauna, predominan ardillas, tigrillos, guatusas, zorrillos, cuchuchos, osos hormigueros, conejos, entre otros. Con respecto a las aves, se pueden ver: Colibríes, lechuzas, búhos, pavas de monte, pájaros carpinteros, loros, caciques, azulejos, etc.



Ilustración: #63
Tema: Bosque Nublado "La Esperanza"
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 23 de Septiembre de 2013

Además, este bosque cuenta con un riachuelo de un recorrido de 36 km. el cual forma 18 cascadas en su trayecto. Las más importantes son las siguientes.

Cascadas Piedra Blanca.

En estas hermosas caídas de agua van desde 5 metros a 90 metros de altura, se pueden realizar varias actividades, una de ellas, muy conocida en la zona, es el "canyoning", que consiste en descender por una caída de agua con arneses, cuerdas, cascos, también se pueden optar por hacer "trekking" a los alrededores observando el bosque húmedo, las aves y las cascadas.

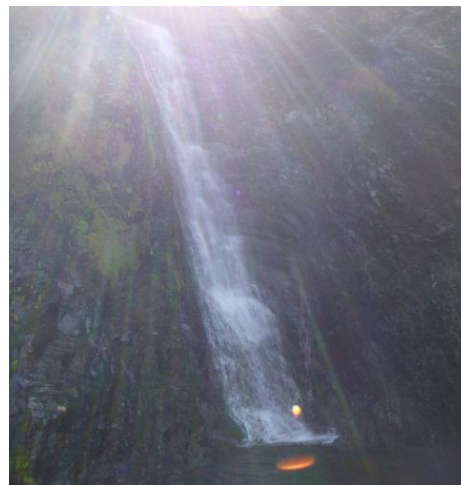


Ilustración: #64
Tema: Cascadas Piedra Blanca.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 22 de Septiembre de 2013

Cascadas “5 de Septiembre”:

En este recurso muy popular, se pueden visitar lugares como, la cabellera de la virgen y además el sector “El Esplendor”, en donde se ofrecen demostraciones de danza y música de la cultura “Shuar” que tiene un asentamiento en esta comunidad, de igual forma se pueden adquirir artesanías elaboradas por esta cultura.



Ilustración: #65
Tema: Cascadas 5 de Septiembre.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 22 de Septiembre de 2013.

Cascadas Agua Clara:

Este es uno de los atractivos más famosos por su cercanía al pueblo de Bucay, es una represa y balneario de aguas cristalinas, su paisaje al río Chimbo y las montañas que lo rodean lo hace diferente a los demás atractivos. Es visitado por pobladores de lugares aledaños, especialmente por los niños y adolescentes que al finalizar sus clases eligen este atractivo como parte de su esparcimiento por las tardes.



Ilustración: #66

Tema: Cascadas Agua Clara.

Autor: Viajandox

Fuente: <http://www.viajandox.com/guayas/cascada-agua-clara-bucay.htm>

Fecha: 22 de Septiembre de 2013.

Mirador Torreloma:

Este recurso se encuentra en el límite entre la provincia del Guayas y Bolívar, a 2505 msnm donde se observa el paisaje de este mágico Bosque Nublado y además se pueden practicar actividades como: parapente y trekking.

Así mismo, la gastronomía de Bucay atrae a varios turistas, entre los platos típicos más importantes se pueden destacar los siguientes:

- La Fritada.
- Seco de Gallina Criolla
- Tilapia Asada.
- Guatita.

El cantón Bucay, cuyo nombre oficial es el de “General Antonio Elizalde”, cuenta con 10.642 h. (censo 2010) en un área de 154km². La principal actividad económica que ha venido desarrollándose es la agricultura, esto se debe a las numerosas fincas que existen a los alrededores, donde el banano, cacao y café son los principales productos, otra actividad muy reconocida es la industria

avícola, la cual tuvo un realce en la década de los 90, gracias a la empresa PRONACA³.

Actualmente Bucay ha tenido un crecimiento turístico evidente dentro de la provincia del Guayas, gracias a la rehabilitación del Ferrocarril Ecuatoriano, el cual une Durán con Quito, una de sus rutas llamada “El Tren de La Dulzura” transporta 70 a 80 turistas cada sábado y domingo hacia este poblado, los turistas tienen un tiempo de 4 horas o dos días una noche, para esparcimiento en Bucay y sus alrededores, en donde consumen los diferentes productos y servicios que la zona ofrece, esto ha generado un beneficio indirecto a los pobladores, y directo a quienes están involucrados en la actividad turística.



Ilustración: #67

Tema: Estación Tren Bucay.

Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.

Fecha: 27 de Febrero de 2014.

El cantón Cumandá pertenece a la provincia del Chimborazo, este cantón limita con la jurisdicción de Bucay, se conectan a través de un puente sobre el río Chimbo, son dos cantones que prácticamente están unidos, pero al pertenecer a diferentes GAD's, han existido muchas rivalidades entre estos dos pueblos, debido a problemas limítrofes. Estos dos cantones actualmente se han dado a conocer a nivel nacional por intermedio del grupo Nobis⁴, gracias al “Programa Desarrollo y Fortalecimiento de las microempresas turísticas del Cantón Bucay y sus Alrededores”, proyecto realizado por este consorcio.

³ Procesadora Nacional de Alimentos.

⁴ Consorcio Nobis, presidenta Isabel Noboa de Loor



Cumandá cuenta con fuentes de desarrollo como son la agricultura y la ganadería, esto se debe a sus suelos fértiles y diferentes pisos climáticos que posee, desde 300 a 1900msnm, además, esto permite que sea una de las zonas con mayor biodiversidad. Cumandá es la única población de la provincia del Chimborazo ubicada en sector costanero, a 2 horas y 30 minutos de la ciudad de Riobamba, cuenta con 158,7 km² y con 12.922 habitantes(censo 2010).

Cumandá, además cuenta con escasos atractivos Naturales que no han sido aprovechados ni promocionados respecto a actividades de tipo turístico, entre ellos constan:

El Bosque Protector Chilicay y Manuelita:

Este recurso bordea los 1200msnm, con una temperatura que va de 15 a 29° aquí se pueden apreciar varias especies de flora y fauna, al encontrarse en esta altura, la diversidad de aves es muy extensa, lamentablemente no existe un plan turístico para la visita de este bosque, peor aún senderos o centros de interpretación.

Río Chimbo y Chanchán

Estos dos ríos, bordean la población de Cumandá y aquí se pueden realizar diferentes deportes extremos acuáticos, como el tubing y el kayak, la temporada donde se realiza estas actividades por lo general es al finalizar el invierno, entre los meses de diciembre y abril.



Ilustración: #68
Tema: Kayak, río Chanchán.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 1 de Septiembre de 2013.

Los atractivos y recursos dentro del cantón Cumandá son limitados, sin embargo la distancia que es muy corta respecto a Bucay (puente de 50m de longitud) que cuenta con mayor actividad turística, hace que este pueblo también sea visitado en una forma adyacente y por lo tanto sus pobladores también se benefician por las actividades turísticas compartidas. Así mismo, a corta distancia de Bucay y Cumandá se encuentra la parroquia Ventura. Esta población se halla ubicada a once kilómetros del cantón Cumandá, el modo de acceso es mediante un camino de segundo orden, que parte, específicamente, desde donde está ubicado el rancho “Equis”.

En su mayoría, la población de este lugar, se dedica a la agricultura como principal fuente de desarrollo, donde los principales productos que se cosechan son: cacao, banano, yuca, naranjas, mandarinas, limones, además de la agricultura otro elemento muy importante dentro de esta población es la ganadería. El turismo no ha sido aprovechado de la manera correcta en la zona, a pesar de que existen atractivos llamativos y de alta jerarquía para su visita. Juan Pérez poblador del lugar, es la única persona que se dedica a tiempo completo al turismo, Juan viene desarrollando por ocho años esta actividad, como Ingeniero en turismo, comenta que ha buscado la manera de capacitarse en la actividad de deportes extremos y guía, desarrolla Canopy y canyoning dentro de las cascadas de piedra blanca,



ubicada a treinta kilómetros de su población, Juan además adquirió una chiva motorizada (autobús tradicional costeño) con capacidad para cuarenta personas, por un valor que a la fecha que bordea los \$15 a \$25 dependiendo el tipo de servicio se podrá disfrutar de esta actividad, la Hostería “Luis Antonio” ofrece la Chiva de Juan como distracción para los turistas. (Entrevista a Juan Pérez, Septiembre, 2013).

Ventura es una parroquia de 1380 habitantes, limita con la provincia del Chimborazo y la del Guayas, pertenece a la provincia del Cañar, pero está alejada de su capital Azogues, por lo que no se ha brindado suficiente apoyo por parte del GAD encargado, en la generación de obras, servicios básicos, carreteras, infraestructura sanitaria y salud, etc.

El presidente de la junta parroquial, es el Señor Manuel Loja, (a la fecha) quien ha implementado diferentes servicios comunitarios, como un centro médico adecuado para diferentes emergencias, además un salón de Internet para los estudiantes de la Unidad educativa “Hermano Ángel Valverde”. Sin embargo en lo relativo a planes de reciclaje y educación ambiental no se ha manifestado en la zona. Al encontrarse en un ecosistema frágil es necesario que se efectúen los planes de acción para poder prever los futuros impactos que ocasiona el no hacerlo.

Dentro de los recursos naturales que cuenta Ventura y sus alrededores son los siguientes:

Cascada “El Murciélago”:

Este recurso se encuentra a 3 km de la población, es una cascada de 45 metros de altura donde su acceso es una aventura, mediante riachuelos, bosques, caídas de agua. Se puede llegar a este recurso natural, a pesar de que su acceso es dificultoso, especialmente en la temporada invernal, los senderos se deterioran.

Mientras tanto Naranjapata, provincia del Chimborazo, es una pequeña parroquia de 350 habitantes, donde su principal actividad es la agricultura y la ganadería, una actividad económica muy importante que ha generado un desarrollo en la zona son las granjas avícolas, varias personas del lugar trabajan en estos galpones para aves.

La creación de estas granjas avícolas ha generado un impacto ambiental muy notorio dentro de la zona, esto se debe tanto a que la respectiva construcción de los galpones y carreteras se las han hecho talando bosques que ocupaban grandes dimensiones de terreno, como también a la emanación prominente de olores producidos por las aves de corral, esto también atrae a varias aves carroñeras, especialmente los gallinazos quienes han migrado a esta zona en gran cantidad y se han convertido en una plaga, al igual que varios mosquitos.



Ilustración: #69
Tema: Galpones de Pollos.
Autor: Francisco Xavier García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 27 de Febrero de 2014.

Estas dos poblaciones Ventura y Naranjapata, años atrás se desarrollaban económicamente por el paso del Ferrocarril, antiguamente el Tren de Alfaro, funcionaba como transporte y carga, pudiendo así los pobladores de estos caseríos sacar sus productos a las grandes ciudades como en la costa: Milagro, Durán, y en la sierra: Quito, Ambato y Riobamba. La destrucción de la línea férrea en el año 1998, debido al fenómeno del Niño, hizo que muchas personas de estas poblaciones emigren a trabajar en otros lugares.



ARCHIVO

Ilustración: #70

Tema: Tren de Carga 1945.

Autor: Archivo Ferrocarriles del Ecuador. Fuente: Marcelo Ponce.

Fecha: 12 de Mayo de 2012.

Actualmente se encuentra rehabilitada la línea férrea y se han creado diferentes rutas entre los 456 km. de recorrido que une la costa con la sierra del país, sus precios varían entre \$5,00 la ruta más corta y económica, conocida como “Los baños del Inca” (El Tambo- Coyoctor- El Tambo), y la ruta más larga y costosa desde \$1270,00, la cual consiste en atravesar por los andes hasta la costa, en un período de 4 días, el paquete ofrece: alimentación, hospedaje, actividades culturales, visitas a museos y transporte (Ver Anexo 4).



Ilustración: #71
Tema: Mapa de la ruta del "Tren Ecuador".
Autor: Ferrocarriles del Ecuador. Fuente: Internet.
Fecha: 1 de Febrero de 2014.



Ilustración: #72
Tema: Tren Crucero
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 12 de Abril de 2014.

Esta interesante propuesta turística, ha generado una gran demanda en el mercado nacional e internacional, sin embargo, en este proceso no se ha estudiado profundamente aún la manera de integrar un tren para los pobladores de estos caseríos, quienes miran pasar a los turistas con sonrisas y alegría,



mientras ellos se encuentran en busca de alimento para consumo de sus familias o trasportando sus productos en mulas o burros, para venderlos en las ciudades, además caminan sobre las rieles varios kilómetros en un clima muy caluroso o frío; esto se debe a la ausencia de carreteras cercanas a estas poblaciones.

4.2 Contribución al desarrollo local

Todas las comunidades rurales, independientemente de su tamaño o lugar donde estén ubicadas, generalmente, cooperan conjuntamente para su desarrollo y bienestar colectivo en situaciones específicas, es decir generan un ambiente de colaboración entre los diferentes miembros, por ejemplo; si la población requiere de agua y debe adquirirla de una fuente donde no existe acceso, los pobladores trabajan por medio de “mingas” para abrir un sendero que los conduzca al lugar requerido para poder obtener este recurso. Este acontecimiento por lo general se da en situaciones donde mancomunadamente realizan el trabajo porque todos sienten tal necesidad; otra forma que les ayuda al desarrollo y sustento es la colaboración mutua en diferentes actividades agrícolas, ganaderas, artesanales, de construcción de viviendas, etc., las diferentes actividades comerciales a la que se dedica cada familia o grupo social puede ser de diferente índole pero el propósito es el mismo en cuanto satisfacen las necesidades de los demás. En este sentido se forma una cadena de servicio mutuo que contribuye a la sostenibilidad económica y al bienestar social de la comunidad.

Sin embargo pueden existir empresas privadas que desarrollen sus actividades dentro de estas comunidades, sin tomar en cuenta a sus pobladores en cuanto a empleos y comercialización. Así como también otras empresas que se han ubicado en una población han empleado mano de obra de esa comunidad y además ha coadyuvado para su progreso y desarrollo en todos los aspectos posibles. Un ejemplo muy claro que tiene relación con el primer caso es lo tratado ya en capítulos anteriores como los resorts “All Inclusive” que operan en República Dominicana, específicamente en donde empresas internacionales invierten grandes cantidades de dinero en la implementación de hoteles lujosos, los cuales brindan múltiples servicios a los visitantes y además emplean a cientos de



personas que no son del país, quedando desplazados en su totalidad los moradores de las comunidades cercanas.

Otro ejemplo totalmente contrario al señalado anteriormente es Kapawi Ecolodge, el cual se encuentra ubicado a 1 hora 15 minutos en avioneta desde el poblado de Shell, en la frontera de Ecuador con Perú al Sur del Oriente Ecuatoriano, contiguo al río Pastaza. Fue reconocido internacionalmente por “National Geographic” al encontrarse en el top 50 de ecolodges a nivel mundial y certificado por la Rainforest Alliance, además se hizo acreedor el 15 de mayo del 2013 al premio “Sustainable Standard-Setter Award”, dicho evento fue desarrollado en la ciudad de Nueva York. Dentro de Kapawi se pueden realizar diferentes actividades culturales y naturales, es reconocido por cumplir con los estándares que maneja la “Guía de buenas Prácticas”, en cuanto a los pilares de la sostenibilidad: social, cultural y ambiental.

La manera de contribución al desarrollo local que Kapawi desempeña es incomparable y nombrado internacionalmente, esta empresa se encuentra asentada en un territorio de la nacionalidad de los Shuaras⁵, al encontrarse dentro de este lugar su funcionamiento en su inicio fue muy difícil, es por ese motivo que en el año 2008 la comunidad es la que maneja esta empresa, donde ellos son quienes se encuentran involucrados directa o indirectamente en diferentes actividades o roles como: administración, mantenimiento, marketing, cocina, limpieza, guianza, demostraciones culturales, etc. El desarrollo local de los pobladores que se asientan a los alrededores de Kapawi es equitativo, además que sus rasgos culturales se mantienen intactos, quienes visitan este lugar tendrán la oportunidad no solo de experimentar el entorno natural donde se encuentra ubicado sino a su vez ser participe de las manifestaciones culturales que esta etnia posee.

⁵ Etnia amazónica más numerosa en nuestro país



Ilustración: #72
Tema: Kapawi Ecolodge.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 13 de Febrero de 2011.

Al conocer estos acontecimientos de la contribución al desarrollo local, se mencionará a continuación la manera en que la Hostería “Luis Antonio” se manifiesta con las comunidades.

La Hostería se encuentra rodeada de dos poblaciones Ventura y Naranjapata, y de alguna forma se ha tratado de beneficiar a las comunidades aledañas, una de ellas fue la gestión para la implementación de energía pública en el lugar, puesto que hace 20 años no se disponía de la misma, los propietarios se encargaron de la gestión pertinente para beneficio mutuo, tanto del establecimiento como de los pobladores de estos caseríos.

Por otra parte la adquisición de algunos productos para uso en el restaurante de la Hostería, se lo hace a los pobladores de esta zona como: queso, plátanos, verde, leche, pollos. Esto beneficia de alguna manera al desarrollo económico local y es un incentivo para quienes ofertan estos productos para que sigan sembrándolos, cosechándolos o produciéndolos, disminuyendo la migración a grandes ciudades en busca de nuevas oportunidades.

Además cuando la Hostería requiere remodelar, modificar, adecuar su infraestructura, son los mismos miembros de estas poblaciones quienes colaboran con estas actividades.



Otra manera en la que se contribuye con las comunidades para su desarrollo, es que la mano de obra sea local, la Hostería emplea a 7 personas en temporada baja y a 20 personas en temporada alta, pertenecientes a Ventura en su mayoría y ocasionalmente de Naranjapata, beneficiando de esta manera directa o indirectamente a sus familiares, estos beneficios son directos

Al ser un establecimiento pequeño el beneficio a los pobladores no es relevante, sin embargo la Hostería al ser el único establecimiento cercano a estas poblaciones, los beneficia directamente. La “Guía de Buenas Prácticas” de la Rainforest Alliance, propone implementar actividades socioculturales como: incentivar a la producción de artesanías, impulsar y promover la producción de productos orgánicos para la venta, entre otros.

En el último capítulo se dará mayor hincapié a este aspecto, puesto que es una propuesta que se pretende realizar para la Hostería “Luis Antonio”, con el objetivo de promover el desarrollo local de una manera más equitativa y organizada para su integración y progreso.

4.3 Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural

Dentro del tema sociocultural consta el patrimonio histórico-cultural que puede ser el patrimonio tangible y patrimonio intangible. En el Patrimonio Tangible consta:

El Patrimonio Arqueológico, que a su vez puede ser patrimonio mueble e inmueble y hace referencia a todos los objetos de épocas pasadas, que mediante los trabajos arqueológicos se han encontrado a través de los tiempos ya sea dentro de la tierra, sobre ella o en ríos, lagunas y mares y que han merecido ser considerados bienes patrimoniales a través de estudios metodológicos y analíticos.

Dentro de este aspecto en las poblaciones Ventura y Naranjapata no se han registrado, vestigios arqueológicos de ninguna índole, puesto que esta área no manifiesta asentamientos de culturas antepasadas. A pesar de que no se dará hincapié a este punto es necesario conocer dos conceptos importantes que resaltan la arqueología:

Patrimonio Mueble.

Este patrimonio contempla los conjuntos de objetos y piezas que se han recolectado y se exhiben dentro de un museo, Complejo arqueológico o Centro de interpretación.

Patrimonio Inmueble

Comprende los Monumentos, que son edificaciones y estructuras que cuentan con una relevancia histórica, técnica, artística, arqueológica, científica, social, los conjuntos arquitectónicos que son construcciones homogéneas relevantes por los mismos aspectos que los monumentos.

Patrimonio Vivo:

En la parroquia Ventura y Naranjapata no existen manifestaciones culturales de esta índole, sin embargo en el recinto La Esperanza perteneciente al Cantón Bucay, se encuentra asentada una comunidad de Shuaras, quienes se distinguen en la zona por sus manifestaciones culturales, festividades, rituales, etc. Varios turistas la visitan, especialmente quienes toman la ruta del Tren de la Dulzura el cual opera los días sábados y domingos, desde Durán a Bucay, o también el reconocido Tren Crucero, el cual atraviesa de norte a sur el país, donde al momento de llegar los turistas a la estación, son transportados en una chiva, (transporte típico del sector), a este lugar y podrán disfrutar de este atractivo, además adquirir sus artesanías.



Ilustración: #73

Tema: Comunidad Shuar.

Autor: Darvitur. Fuente: Tren Crucero.

Fecha: 12 de Abril de 2013.

Esta cultura en sus inicios no era tan reconocida, pero gracias al Programa “Desarrollo y Fortalecimiento de las Microempresas turísticas del Cantón Bucay Cumandá y sus Alrededores”, esta Cultura y las diferentes empresas, emprendimientos, atractivos y recursos naturales se dieron a conocer. Es por ese motivo que el turismo ha incrementado notablemente en el sector, al igual que los establecimientos que ofrecen este tipo de servicios, a continuación se detallará cuantos establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas existen Bucay y Cumandá.

Detalle de establecimientos turísticos en Bucay:

Actividad	Establecimientos	Número de habitaciones/sillas	Número de empleados
Alojamiento	11	114	36
Alimentos y Bebidas	35	796	88

Ilustración: #74

Tema: Establecimientos de servicios en Bucay.

Autor: Nobis.

Fuente: “Desarrollo y Fortalecimiento de las Microempresas Turísticas del Cantón Bucay Cumandá y sus Alrededores”.

Fecha: 07 de Abril de 2014

Detalle de establecimientos turísticos en Cumandá:

Actividad	Establecimientos	Número de habitaciones/sillas	Numero de empleados
Alojamiento	4	41	18
Alimentos y Bebidas	42	1383	108

Ilustración: #75

Tema: Establecimientos de servicios en Cumandá.

Autor: Nobis.

Fuente: “Desarrollo y Fortalecimiento de las Microempresas Turísticas del Cantón Bucay Cumandá y sus Alrededores”.

Fecha: 07 de Abril de 2014

Al observar las ilustraciones anteriores se toma en cuenta que la mano de obra en el sector turístico no es tan amplia como en otros sectores, sin embargo al ser el turismo una actividad multiplicadora, otras empresas son beneficiadas directa o

indirectamente, como es el caso del transporte, una de las empresas con mayor relevancia dentro del lugar es transportes “Santa Martha”, la cual opera con una unidad de 40 pasajeros cada 15 minutos, desde la ciudad de Guayaquil hacia Bucay, el viaje dura 2 horas y especialmente los fines de semana varios viajeros optan por tomar este medio de transporte para dirigirse a Bucay o Cumandá y disfrutar de su riqueza paisajística. Por otro lado los taxistas de Bucay y Cumandá también son beneficiados por el flujo de turistas que visita este lugar. Washo Curillo quien posee tres unidades de taxis con sus hermanos, menciona que los fines de semana existe mucho trabajo, movilizan a turistas a los diferentes atractivos y establecimientos turísticos que posee el lugar. (Entrevista a Washo Curillo, septiembre 2013)

Patrimonio Natural: El presente concepto esta tomado textualmente de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible

“Los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas o biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico, las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animal y vegetal amenazadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico, los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural” (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 66).

Dentro de Bucay, Cumandá y sus alrededores se pueden encontrar los siguientes monumentos naturales, conocidos por su importancia podemos recalcar los siguientes.

Bosque protector Chilicay y Manuelita

En este bosque se pueden encontrar árboles muy altos de hasta 30 metros, es muy denso en vegetación, se logra distinguir vegetación herbácea y arbustiva, su extensión es de 618,765 has. Se encuentra a 9 km. del cantón Cumandá en la

provincia del Chimborazo, fue decretado como BP⁶ el 22 de diciembre de 1992 y publicado en el registro oficial en mayo de 1993. La descripción de este bosque consta en este mismo capítulo en referencia al Cantón Cumandá.



Ilustración: #76
Tema: Bosque Protector Chilicay Manuelita
Autor: GAD Cumandá. Fuente: Atractivos Turísticos.
Fecha: 08 de Abril de 2014

Bosque Protector Santa Rosa

Este bosque húmedo tropical, se encuentra entre 900 a 1300 msnm, se sitúa en la vía Cumandá-Suncamal en el kilómetro 15, la biodiversidad es amplia en cuanto a mamíferos y aves, además su ubicación permite que se pueda divisar un paisaje único en el lugar, sin neblina se podrá observar hasta la ciudad de Guayaquil.

A pocos kilómetros de este bosque se pueden desarrollar diversas actividades como: Canopy, visita a un trapiche⁷, o conocer el proceso de fabricación de panelas en la “Bio-Caña” de Suncamal.

⁶ Bosque Protector

⁷ Molino manual para extraer el jugo de la caña.



Ilustración: #77

Tema: Bosque Protector Santa Rosa

Autor: GAD Cumandá.

Fuente: Atractivos Turísticos. Fecha: 08 de Abril de 2014



Ilustración: #78

Tema: Canopy Eco Aventura Suncamal.

Autor: Jimmy Yáñez. Fuente: Galería Fecha: 12 de Abril de 2014

Cercano a este bosque se puede practicar Canopy⁸ deporte extremo que se lo puede realizar en un cable de 280mts u otro de 440mts.

Otra actividad muy importante cercana a este bosque es la elaboración de panelas en la “Bio Caña” de Suncamal, el 20 de julio de 2009 se dictaron varios talleres, uno de ellos a cargo del técnico cubano Dr. Miguel Ramos y de la Biotecnóloga Ana Arellano, perteneciente a la UCNE⁹, uno de estos titulado “Uso de biotecnología en la microprogramación de plantas de caña de azúcar” además se

⁸ Polea suspendida, tirolina.

⁹ Unión Nacional de Cunicultores

integró a la AMPS¹⁰, para que pasen a formar parte de este proyecto. (Datos proporcionados por el GAD de Cumandá).



Ilustración: #79
Tema: Bio Caña Suncamal.
Autor: GAD Chimborazo. Fuente: Galería
Fecha: 17 de Septiembre de 2012

4.4 Respeto a culturas y poblaciones locales

Para realizar el respectivo análisis de la relación existente entre la Hostería “Luis Antonio” y las comunidades rurales cercanas en lo concerniente al respeto que es la máxima cualidad que deben tener los individuos tanto a nivel personal como a nivel institucional y comunitario, es necesario conceptualizar en forma general esta normativa:

Una entidad sea pública o privada, esté donde esté localizada debe integrarse al medio, en otras palabras, formar parte de la “vecindad” y colaborar en su progreso. En el caso particular de una empresa turística (Hotel u Hostería) de manera responsable debe impulsar el adelanto socio-cultural y económico con información veraz y oportuna en lo referente a valores y proyectos comunitarios. En este sentido la empresa no solamente sobresale por servicios prestados a sus usuarios sino se prestigia a nivel local y porque no decirlo a nivel nacional por la correcta interrelación dentro del proceso de desarrollo de una sociedad determinada. Para tal efecto se debe regir en normas generales establecidas pudiendo acondicionarlas de acuerdo a la realidad circundante. Lo que sucede, en este aspecto, según información del Ing. Víctor García propietario de la Hostería “Luis Antonio” quien manifiesta que las normativas de la Hostería están planteadas

¹⁰ Asociación de Mujeres Productivas de Suncamal

de acuerdo a los objetivos personales del Ingeniero, respecto a su función en particular y a la interrelación con los pueblos aledaños, se plantea:

Preámbulo: La Hostería está ubicada en un sitio perteneciente a la parroquia Ventura del cantón Cañar, se trata de un pequeño pueblo de 1380 h. residentes en forma permanente en el lugar que no cuenta con un sistema de transporte público, no posee red de servicio de agua potable y alcantarillado, la energía eléctrica es dispensada por la CNEL¹¹ desde el cantón Milagro, provincia del Guayas. Cercana a la parroquia de Naranjapata, que tiene aproximadamente 350 h. residentes permanentes, con la mismas características de la parroquia Ventura. Así mismo las dos comunidades se dedican a la agricultura y ganadería

Los puntos normativos exclusivos de la Hostería “Luis Antonio” son:

- Respetar el espacio de uso privado de los moradores de los pueblos señalados, en el sentido de no cruzar por sus cementeras o pastos de ganado cuando se realicen caminatas, excursiones o paseos con grupos de turistas, sino utilizar los caminos vecinales de uso común
- Solicitar a los usuarios de la Hostería que mantengan el debido respeto a los moradores y al sector y no presionen ni exijan a ninguno de ellos para tomarles fotos o filmar su estilo de vida o sus labores cotidianas sin su consentimiento; y tampoco que arranquen arbitrariamente flores y plantas de su pertenencia, además, que no arrojen desechos en su entorno.
- Incentivar a los turistas, que se comparta con los moradores del sector cuando ellos estén dispuestos a hacerlo o cuando espontáneamente lo consientan, de esta manera se podrá tomar fotografías, filmar, compartir alimentos y realizar actividades recreativas.
- Manteniendo el respeto a la comunidad en la que está ubicada la Hostería se da preferencia a los moradores del sector para contrataciones de personal que se requiere en las distintas labores de la empresa; sean estas del momento, de un tiempo determinado o fijas.

¹¹ Corporación Nacional de Electricidad.



- Con el objeto de colaborar en beneficio económico de los habitantes de las parroquias en mención, se procura adquirir los comestibles que se producen en sus campos y los elaborados por ellos.
- Es un principio ético, de los que conforman la Hostería, respetar y no interferir en las costumbres tradicionales de carácter cultural, social y religioso de estos pueblos.
- Aceptar las invitaciones para participar en festividades patronales, religiosas y cívicas que se realizaren en estas comunidades y colaborar con las peticiones para conformar jurados calificadores y donar premios para los diferentes concursos y eventos.



Capítulo V

PILAR ECONÓMICO DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA HOSTERÍA “LUIS ANTONIO”

5 Pilar Económico

5.1 Políticas y planificación

Plan de acción

Para manejar una empresa turística, se tiene que delimitar un planeamiento estratégico, donde se deberán materializar o cumplir con los proyectos debidamente planteados, este plan se lo hace en base a las necesidades que el establecimiento requiere. Esto depende también del tamaño de la empresa como: número de empleados, número de habitaciones, número de departamentos, entre otros. La Guía de Buenas prácticas de la Rainforest Alliance, sugiere como elementos básicos para elaborar un plan de acción efectivo los siguientes:

a) Presentación ejecutivo del Plan.

Es un Resumen Ejecutivo que está a cargo de quien toma las decisiones en la empresa, donde se delimitará por jerarquía a los ejecutivos para así dotarles de una herramienta de gestión y medición de resultados.

b) Definición de Objetivos del Plan

Este tipo de objetivos contribuyen para alcanzar objetivos superiores, sin embargo son diferentes a los objetivos estratégicos de negocio, en el que se planifican las actividades del plan de acción.

c) Definición de líneas principales de Acción.

Dentro de este aspecto se define más específicamente los campos, áreas o temáticas principales para el plan de acción, es decir se precisa cuales áreas serán definidas para ejecutar el plan.

Esto depende de la empresa en donde se desee poner en práctica este aspecto puesto que cada negocio cuenta con áreas diferentes.



d) Establecimiento de dependencias Jerárquicas y Responsabilidades Generales.

Dentro del plan de acción es indispensable que se examine en líneas muy específicas cuales son las dependencias involucradas en el cumplimiento de dicho plan.

El principal objetivo de este aspecto es delimitar concretamente los protagonistas principales del plan de acción, realizándolo de esta manera, se conseguirá éxito y podrá servir como una herramienta de medición para la gestión administrativa de los involucrados.

e) Cronograma de Actividades.

Todo plan de acción contiene un cronograma de actividades, donde se destacan las principales tareas que se deben desempeñar, así como el tiempo que se deberían cumplir. Además debe presentarse detallado y de forma ordenada donde deberían contemplar los objetivos superiores hasta las actividades principales y específicas, responsabilidades, supervisión y determinación de indicadores medibles de los resultados.

f) Responsabilidades y Apoyos.

El plan de acción no solo está compuesto por los responsables de la ejecución sino también por las actividades propuestas que cada miembro deberá realizar. Este proceso servirá de apoyo para materializar los proyectos, para que esto se cumpla deberán contar con diferentes recursos, pueden ser: económicos, humanos, materiales, legales, etc.

g) Supervisiones.

No solo se deberá mostrar los indicadores medibles de los resultados, sino también realizar un seguimiento en cada plan de acción. Para cumplir de la mejor manera con este proceso y con la ejecución del proyecto. Las decisiones deben ser pertinentes y adecuadas para no sacrificar los objetivos, recursos o capacidad económica de la empresa.



h) Decisiones Estratégicas.

Para que una institución o empresa tome decisiones de la manera más óptima se deberá crear comités, asambleas o cualquier otro tipo de estrategia donde los miembros se encuentren asociados o agremiados. Estas se las establece “oportunamente” pero sin involucrar recursos que perjudiquen a la empresa.

i) Divulgación.

El plan se deberá dar a conocer a todos los involucrados mediante un cronograma de visitas, donde se defina la mejor estrategia de divulgación.

j) Actualizaciones.

Durante la vida de ejecución del plan se deberá establecer la manera de actualización, esta puede ser de cualquier tipo que haya surgido del plan de acción

Al analizar detenidamente cada aspecto que involucra un plan de acción de una empresa, especialmente las turísticas, se toma en cuenta que para que se desarrolle de la manera más adecuada, se deberán cumplir a cabalidad cada uno de los puntos mencionados anteriormente.

La Hostería “Luis Antonio”, al ser un establecimiento pequeño no cuenta con un plan de acción que involucre las políticas y planificación, sin embargo se trata de mantener un manejo en cada una de las áreas de la Hostería, administración, recepción, marketing, inversiones, departamento de ama de llaves, departamento de alimentos y bebidas, departamento de actividades, entre otros.

Dentro del capítulo III en la pág. 62 se detalla específicamente de qué manera se mantiene la armonía en cada una de las áreas mencionadas anteriormente.



Al finalizar esta investigación se plantea una propuesta que abarcara detenidamente cada uno de los aspectos que La Hostería “Luis Antonio” no ha ejecutado hasta el momento.

5.2 Administración y dirección

Toda empresa es productora de bienes y servicios, el objetivo general de toda compañía es “crear valor económico”, las decisiones erróneas podrían hacer que la empresa baje su desempeño, es más notorio en las organizaciones pequeñas, esto depende de la gerencia. Los buenos negocios crean valor cuando existe un manejo efectivo y eficiente de los recursos y capacidades.

Es fundamental para toda empresa manejar correctamente sus recursos, es por ese motivo que la administración y dirección es la fuente clave del éxito de la organización, la persona que está a cargo deberá ser eficiente, dinámica, emprendedora, y así tomar decisiones correctas, delegará funciones a los diferentes departamentos para que no baje su nivel de calidad.

El gerente Administrativo de la Hostería “Luis Antonio” es el que, con ética profesional y personal desarrolla diferentes roles muy importantes para el correcto desempeño de la empresa.

El actual gerente administrativo desarrolla múltiples actividades o roles como:

- 1) Control de cada departamento o área de La Hostería, como Ama de llaves, recepción, mantenimiento, restaurante, limpieza y actividades recreacionales y del momento. El principal rol es tener contacto directo con la persona encargada de su área de trabajo para así delegar tareas y revisar que sus funciones sean cumplidas satisfactoriamente.
- 2) Controla el personal de la Hostería en lo referente a: hora de entrada y salida, días libres, permisos, roles de pago, además se encarga de la capacitación constante para actualizar los conocimientos claves para el mejor desempeño de las funciones encomendadas a cada miembro de la empresa.

- 3) También es quien tiene contacto directo con los huéspedes, al momento de su llegada, además da la bienvenida, instrucciones del uso de las instalaciones de la Hostería, recomendaciones en cuanto al respeto a la comunidad y horario de las diferentes actividades a los visitantes, también recibe quejas, sugerencias y reconocimientos.
- 4) Además toma decisiones en cuanto a las inversiones y gastos que la Hostería debe realizar constantemente, donde se definen diferentes gastos sean fijos o variables.
- 5) Es quien se encarga de contactar a los proveedores para la entrega de productos, especialmente aquellos que son de uso del restaurante, donde se maneja un inventario semanal del consumo de los mismos.

Dentro del aspecto de Administración y planificación se menciona que para mantener un adecuado desempeño de la empresa, se deberán tomar decisiones gerenciales que se clasifican en: decisiones de planificación y decisiones de control de gestión.

El Sr. Gerente administrativo es quien está a cargo de la toma de estas decisiones y las mencionadas a continuación: Contratación de personal.

- Tarifas y descuentos para grupos.
- Inversiones de alto costo.
- Gastos en publicidad.
- Adecuación de infraestructura.
- Implementación de servicios y actividades.

5.3 Leyes y regulaciones

Es el conjunto de normas o reglas del derecho establecidas por la autoridad pública, siendo la Constitución la ley fundamental. Como norma o regla del derecho, la ley consta de dos partes: lo que se debe hacer, y la consecuencia jurídica o la sanción al no cumplir lo que se debe hacer (Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, 81)

Dentro de las leyes para el desarrollo de actividades turísticas que rige el Ministerio del turismo en el Ecuador, a continuación se acotarán las principales:

El Capítulo 1 de la ley destaca lo siguiente:

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. (Ministerio de Turismo)

Además dentro de la ley de turismo, en cuanto a la categorización que el Ministerio de Turismo propone, los establecimientos turísticos se encuentran divididos en varias categorías de acuerdo a uso y función. En el caso particular de este estudio, se destacará el Art. 23 pertinente a Hostería.

Art. 23.- Hostería.- Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante un valor económico establecido, preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones (Ministerio de Turismo).

La Hostería Luis Antonio cumple con todas las normas legales que la Legislación Ecuatoriana contempla, que son: el pago de Impuestos mediante el Servicio de Rentas Internas (SRI), la afiliación de trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el permiso de funcionamiento para microempresas conferida por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), la categorización otorgada por el Ministerio de Turismo, la Licencia Anual de Funcionamiento otorgada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón (GAD).

El Servicio de Rentas Internas (SRI), es una entidad pública y autónoma que se encarga de recaudar los impuestos para el país y de hacer cumplir las obligaciones tributarias de los contribuyentes. Esta herramienta es fundamental, si un negocio de cualquier índole no emite factura, recaudando el 12% del IVA¹², no estaría cumpliendo con las obligaciones que esta entidad regula y podría ser sancionado y hasta clausurar sus operaciones.

¹² Impuesto al Valor Agregado



De igual forma el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), que se encarga de proveer a los ciudadanos que trabajen en cualquier área, un Seguro General Obligatorio, el cual cubre gastos médicos y hospitalarios, realiza prestaciones quirografarias e hipotecarias, abona los fondos de reserva y las cesantías, paga los sueldos por jubilación y montepío. La empresa está obligada a afiliar a sus empleados y a pagar el porcentaje convenido, mensualmente, por cada afiliación.

El permiso de funcionamiento para microempresas conferida por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), es obligatorio en cuanto a la seguridad y buen mantenimiento de la empresa.

Otro aspecto relevante dentro de este tema, es la Licencia Única de Funcionamiento, esto abarca a todos los establecimientos que estén registrados en el Ministerio de Turismo, y deberán obligatoriamente cumplir con este proceso, los requisitos deberán ser presentados en los primeros sesenta días del año.

La Guía propone un reglamento, con puntualizaciones que se plantean para mejorar el desempeño de la empresa, este reglamento deberá ser dictado por la Gerencia general del establecimiento.

Además el manual sugiere un reglamento interno para la operación eficiente y correcta dentro de este aspecto, la Hostería “Luis Antonio” no cuenta con el mismo, la manera que se da a conocer las reglas de la Hostería es verbalmente, no es la forma correcta de hacerlo puesto que al tener un respaldo físico será más fácil que los trabajadores cumplan con dichas reglas, caso contrario se podrá proceder a los trámites legales, cuando no lo hagan. Sin embargo actualmente la Hostería se encuentra desarrollando un reglamento interno con abogados especialistas en el tema.

5.4 Calidad

La calidad es un aspecto sumamente importante, puesto que de este aspecto dependerá la satisfacción o insatisfacción del cliente, este aspecto es la base fundamental de todo negocio, especialmente turístico, para esto la empresa debe



adoptar políticas claves para poder llegar a la satisfacción de los clientes, como analizar cuáles son sus necesidades, motivaciones, expectativas, entre otras.

Es por ese motivo que el manual de Buenas Prácticas adopta medidas para analizar la oferta y la demanda y plantea las siguientes preguntas:

¿A quiénes queremos satisfacer?

¿En qué los queremos satisfacer?

¿Cómo diseñamos un sistema de entrega de servicio para lograr su satisfacción?

La Hostería “Luis Antonio” responde a estas preguntas de la siguiente manera:

¿A quienes queremos satisfacer?

La Hostería “Luis Antonio”, busca satisfacer las necesidades de turistas nacionales y extranjeros que disfruten el contacto directo con la naturaleza, aquellos que deseen alejarse del estrés, la rutina y las grandes ciudades, a aquellas personas que aprecien el entorno puro y la vida al aire libre.

También desea satisfacer aquellas personas que no buscan comodidades extremas en medio de un ecosistema frágil, valoran las especies naturales, tienen una consciencia ambiental y por sobre todo, son aventureras, se adaptan fácilmente a cualquier tipo de actividad.

Es decir el perfil a satisfacer al turista o excursionista, debe ser resumido en tres aspectos claves.

- Aventurero.
- Apreciar el entorno Natural.
- Dinámico.



Ilustración: #80
Tema: Perfil visitante de la Hostería.
Autor: Francisco García Buscia.
Fuente: Propia Fecha: 12 de Abril de 2014

Al observar esta ilustración, se observa que todas las personas disfrutan de esta actividad, sin importar la edad o el sexo, todos participan dinámicamente y se acoplan fácilmente al entorno.

¿En qué los queremos satisfacer?

La Hostería “Luis Antonio” busca satisfacer a los visitantes en los servicios que ofrece, al encontrarse en un área única en el lugar, rodeada de ríos, cascadas, montañas, exótica belleza, flora y fauna espectacular; esto hace que se puedan desarrollar diferentes actividades y servicios tales como:

- Caminatas.
- Cabalgatas.
- Paseos en Bicicleta.
- Deportes extremos
- Paseos en Bicicleta.
- Avistamiento de aves.
- Excursiones al bosque nublado.
- Campamentos.
- Paseos en chiva
- Descanso en la Hostería y sus alrededores.
- Servicio personalizado y Gastronomía típica.

Es decir que la manera en que se satisface a los visitantes no está en tener habitaciones suntuarias, sino simplemente cómodas, ni una amplia carta de vinos reconocidos, el servicio se basa en las vivencias que cada turista podrá experimentar en este mágico lugar, sin embargo siempre se trata de mejorar la infraestructura, puesto que es un aspecto clave en la calidad.



Ilustración: #81
Tema: Manera de satisfacer a los clientes.
Autor: Ing. Víctor García Córdova.
Fuente: Galería.
Fecha: 21 de Marzo de 2004

¿Cómo diseñamos un sistema de entrega de servicio para lograr su satisfacción?
Para lograr este diseño se debe mejorar el control de calidad del servicio dentro del establecimiento, a continuación se detalla cómo se lo debe elaborar.

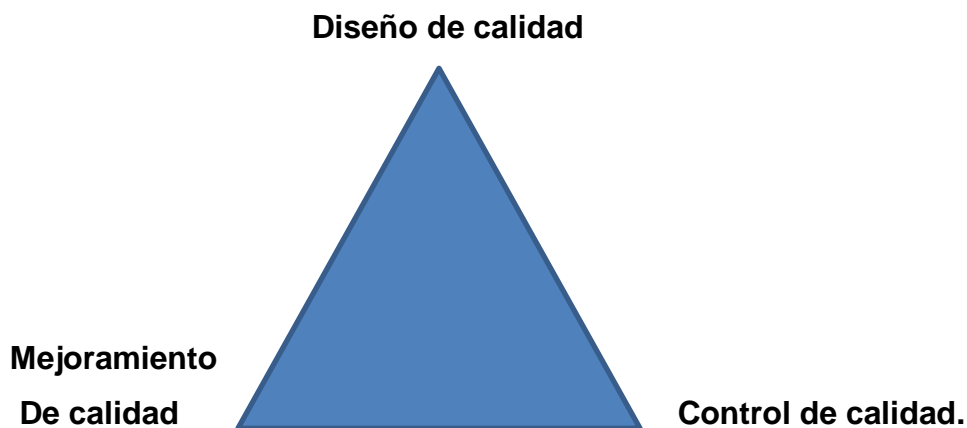


Ilustración: #82
Tema: El triángulo de la Garantía de la Calidad.
Autor: Rainforest Alliance.
Fuente: Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible.
Fecha: 21 de Marzo de 2004

Para crear un diseño de calidad, se debe contar con una matriz precisa de objetivos para satisfacer al cliente, donde todos los miembros colaboren con la toma de decisiones de forma participativa, es por ese motivo que se deben abarcar en conjunto los tres puntos del triángulo de garantía de calidad.

Dentro de las empresas turísticas, no se vende un producto como tal, sino un servicio, el cliente lo asimila en cuatro elementos de percepción los cuales son:

- 1) Instalaciones de Apoyo: La Hostería “Luis Antonio”, cuenta con una infraestructura amplia, donde los visitantes podrán disfrutar de: piscina, turco, canchas deportivas, áreas recreativas, hamacas, un salón de eventos, bar, restaurante, habitaciones, cabañas, wi-fi.



Ilustración: #83
Tema: Instalaciones de Apoyo, hamacas.
Autor: Ing. Víctor García Córdova Fuente: Galería
Fecha: 14 de Junio de 2006

- 2) Bienes facilitadores: La Hostería “Luis Antonio”, entrega a sus huéspedes productos de primera calidad, tanto en comidas y bebidas, además que dentro de las actividades que realizan siempre se usan los mejores accesorios para su seguridad. Por ejemplo en el Canyoning, los accesorios como: mosquetones, arneses, cuerdas, cascos, anclajes, etc. se los cambia cada 6 meses por políticas de calidad de la Hostería.



Ilustración: #84
Tema: Equipos de Canyoning.
Autor: Ing. Víctor García Córdova Fuente: Galería
Fecha: 27 de Abril de 2005

- 3) Servicios explícitos: dentro de este aspecto se menciona a diferentes agentes que constituyen un buen servicio, como el buen aroma de un plato, la temperatura, música ambiental, entre otros. La Hostería “Luis Antonio”, en el restaurante ofrece a sus clientes música ambiental, en la noche enciende velas en las mesas, además arreglos florales y una llamativa decoración y calidez en los platos, el Anexo 9 constan algunas opciones de menú que el establecimiento ofrece.



Ilustración: #85
Tema: Servicios Explícitos.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia. Fecha: 10 de mayo de 2014

- 4) Servicios implícitos: este punto se refiere a la manera en la que el consumidor disfruta del servicio que la Hostería presta y de qué manera lo asimila, cualquier tipo de persona, sea cual sea su estratificación social, que desea ir un fin de semana al lugar, siente el bienestar de haber saboreado una deliciosa comida o descansado en medio del entorno natural en una hamaca, o disfrutado del baño en una cascada, en definitiva quienes visitan el establecimiento, en la mayoría de los casos, experimentan de cada uno de los servicios y actividades al máximo, generando así bienestar. (comentarios de usuarios y personal de servicio, Septiembre 2013 y otras fechas indistintas)



Ilustración: #86

Tema: Servicios Implícitos.

Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.

Fecha: 10 de mayo de 2014

Las características mencionadas anteriormente son vivenciadas por los clientes, cada una de ellas es sumamente importante. De estos elementos tangibles e intangibles dependerá el grado de satisfacción del consumidor, lo más recomendable, según la Guía de Buenas Prácticas, es realizar un control de calidad dentro del establecimiento, donde una persona delegada se encargará de verificar cada uno de las cuatro características de la asimilación por parte del cliente en cuanto a la calidad del servicio.

En la Hostería “Luis Antonio” no se evalúa el grado de satisfacción del cliente, por tal razón dentro de una de las propuestas que se planteará al finalizar esta investigación es la de controlar la calidad del servicio que se brinda en el

establecimiento a través de una ficha en la que vayan incluidos grado de satisfacción por la atención recibida, sugerencias y comentarios por parte del huésped que esté dispuesto a llenar tal ficha.

5.5 Comunicación y mercadeo

Dentro de todo establecimiento la comunicación interna es fundamental, puesto que mejora el rendimiento de los colaboradores de la empresa. El empleado es parte esencial para el correcto desempeño de la organización, sin este aspecto sería muy difícil que cualquier empresa salga adelante, por este motivo es importante satisfacer a los colaboradores. Para obtener respuestas que permitan mejorar o mantener el desenvolvimiento y el bienestar del personal de la empresa, es recomendable realizar mediciones del grado de satisfacción tanto en el cumplimiento de la labores encomendadas como en el trato que cada uno recibe por parte de jefes y usuarios, así se conseguirá analizar si es alto o bajo, en el caso de que sea bajo se debe mejorar para así brindarle importancia al empleado, lo propuesto se lo describe en el siguiente cuadro.



Ilustración: #87

Tema: El programa de comunicación Interna

Autor: Rainforest Alliance.

Fuente: Manual de Practicas de turismo Sostenible,

Fecha: 21 de Marzo de 2004

La Hostería “Luis Antonio” dentro de sus políticas no cuenta con un programa de comunicación interna, sin embargo trata en lo posible de mantener un agradable ambiente de trabajo, de todas maneras es difícil para los propietarios mantener un estable grado de satisfacción por parte de los colaboradores. Es por ese motivo que elaborar este programa sería fundamental para mejorar el desempeño de todos quienes trabajan en la Hostería.

La Sra. Myriam Veintemilla Barros, actual encargada del Departamento de Ama de Llaves, menciona que a pesar de no mantener contacto constante con los propietarios, trata de ser ella quien de la iniciativa de comunicación entre los demás colaboradores. (Entrevista, Sra. Myriam Veintimilla Barros, departamento de Ama de Llaves, Mayo 2014).

Dentro de este subcapítulo también se habla del plan de mercadeo que la Hostería desempeña, la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible sugiere un plan de mercadeo (marketing), el cual es una herramienta de gestión que determina diferentes caminos a seguir y en el que se delimitan tiempos, y metodologías para cumplir con objetivos determinados. Este plan va ligado a todos los departamentos del establecimiento.

Para iniciar con este plan, se plantean las siguientes preguntas.

- ¿Dónde está la empresa en estos momentos?
- ¿A dónde va?
- ¿A dónde se quiere llegar?

La Hostería “Luis Antonio”, no cuenta con un plan establecido de marketing como la guía mencionada propone, pero sin embargo realiza diferentes campañas de marketing por varios medios, internet (página web, redes sociales) periódicos, revistas, visitas a empresas públicas y privadas, donde se da a conocer los diferentes servicios que la Hostería ofrece. Además flyers, trípticos y tarjetas de presentación donde se incluyen fotografías de los diferentes servicios y

actividades que ofrece el lugar, los mismos que son actualizados constantemente, dependiendo el flujo de la demanda y la innovación de servicios.

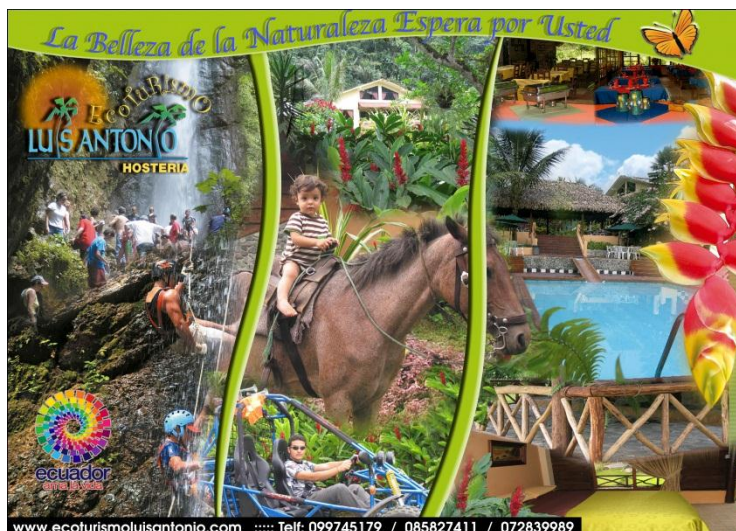


Ilustración: #88
Tema: Trípticos, Flyers Hostería Luis Antonio.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia
Fecha: 9 de Enero de 2013

Para realizar una campaña de marketing, apropiada, de acuerdo con lo que la Guía de Buenas Prácticas sugiere, el establecimiento deberá analizar a fondo la situación actual de la empresa donde se definan los siguientes hechos como:

- Competidores existentes.
- Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. (FODA)
- Productos, precios, descuentos, ubicación, facturación, diseño, fabricación y finanzas de cada competidor.
- Políticas de Venta, canales de distribución empleados, publicidad y promoción.
- Entorno y situación del mercadeo.
- Situación económica, política, legal, tecnológica. Etc.

Dentro de los competidores más relevantes que cuenta la Hostería, se señalan los siguientes.

Establecimiento	Principales Servicios	Categoría	Rango de precios
Hostería	Caminatas, cuadrones,	Tercera	\$6-\$25

Ecoaventura	Canopy, molino de caña.		
Hostería d' Franco	Salón de eventos, cabañas, gimnasio,	Primera	\$20-\$60
Hostería Olympus	Piscina, río, turco, áreas verdes.	Tercera	\$18-\$30
Hostería Casa de Piedra	Canopy, cascadas, comida típica.	Tercera	\$10-\$20
Hostería "Luis Antonio"	Cascadas, deportes aventura, gastronomía.	Segunda	\$8-\$53

Ilustración: #89

Tema: Competidores Hostería Luis Antonio
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia
Fecha: 14 de Mayo de 2014

Al observar la ilustración anterior se destaca que los precios mínimos y máximos por hospedaje, ingresos, comida, actividades van desde \$6,00 a \$60,00 el más costoso. La Hostería "Luis Antonio" se encuentra en un rango intermedio donde se puede disfrutar de los diferentes servicios que ofrece el lugar desde \$8,00 hasta \$53,00, en los establecimientos mencionados anteriormente se ha señalado los principales servicios que cada uno ofrece, los cuales cuentan con una ventaja competitiva en cuanto a sus servicios.

La ventaja competitiva de la Hostería "Luis Antonio" es la gastronomía y las actividades que ofrece como: paseos a caballo, canyoning, paseos en Buggies, además, al ser el establecimiento pionero en turismo en el sector, hace que este factor lo haga más conocido y con mayor trayectoria a comparación de los demás establecimientos.

La Guía de Buenas Prácticas, propone un plan de mercadeo, donde incluye distintos pasos a seguir para una correcta planificación del marketing que desarrolla el establecimiento, este punto no será tratado en este acápite, puesto que desarrollar un plan de marketing conllevaría a elaborar otro trabajo de

investigación, sin embargo en el siguiente capítulo se darán propuestas para plantear distintos programas, planes, proyectos, materiales, etc. que no han sido diseñados aún dentro de la Hostería “Luis Antonio”.

5.6 Capacitación al personal

Dentro del pilar económico de la sostenibilidad, se propone la capacitación al personal, este es un aspecto muy importante, puesto que sin él no se podría brindar un buen servicio a los clientes, los empleados desconocerían de las normas, reglas, políticas de la empresa y su rendimiento no sería el mismo. Este proceso se lo debe hacer constantemente, es decir no solo cuando el empleado inicie sus labores, sino actualizar continuamente a los colaboradores de la empresa, para así tener mejoras continuas en cuanto al desempeño del trabajador.

Dentro de la Hostería “Luis Antonio” se realizan capacitaciones al personal, donde constan los elementos de planificación que la Guía de Buenas Prácticas propone:

Tipo de participantes:

Guías de deportes extremos y Actividades.



Ilustración: #90
Tema: Guías de Actividades y Deportes Extremos.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia
Fecha: 14 de Mayo de 2014

Los objetivos a alcanzar en la capacitación:

La Hostería “Luis Antonio” ha realizado una capacitación, con el siguiente objetivo.



- Mejorar la Seguridad, la atención al cliente y acciones en casos emergentes; que los guías podrían exponer a los turistas en las diferentes actividades que se realizan en la Hostería y sus alrededores.

Contenido de la capacitación:

Se ha propuesto capacitar a los colaboradores con los siguientes temas:

- Atención al cliente.
 - Trato al cliente.
 - Imagen.
 - Resolución de problemas.
 - Información de la Hostería y sus alrededores.
- Curso de primeros auxilios.
- Seguridad y acciones emergentes.

Tipo de actividades:

La Hostería en el año 2012 realizó un taller de capacitación a los Guías de deportes extremos, con la participación de un instructor, quien ha cursado dos talleres de primeros auxilios y trabajó como salvavidas durante nueve meses en Walt Disney Resort. Orlando Florida, con la participación de La Secretaría Nacional de Gestión y Riesgos, y el Cuerpo de Bomberos de Bucay. (Datos proporcionados por el Ing. Víctor García)

Es indispensable el conocimiento en situaciones de emergencia y saber proveer primeros auxilios previos a la asistencia de paramédicos y médicos, especialmente por el riesgo que los turistas puedan correr en las diferentes actividades que se realizan en el lugar, como son los deportes extremos, llamados así porque existe un riesgo, el cual en su mayoría es controlado.

Recursos didácticos:

De acuerdo a la información proporcionada, Los recursos didácticos utilizados fueron: un proyector, sistema de audio, un salón de eventos, estos elementos



posee la Hostería, además de un botiquín de primeros auxilios como muestra para los participantes.

Sistema de evaluación:

El sistema de evaluación elaborado dentro de este plan es monitorear constantemente a los guías de la Hostería durante las diferentes excursiones, la Hostería se preocupa de enviar un guía para todas las actividades que se ofertan a los turistas, además cumple con monitorear a sus guías de turismo de manera periódica. Esto es en temporada baja una vez al mes y en temporada alta de dos a tres veces al mes. (Informes proporcionados por el Ingeniero Víctor García Córdova, septiembre 2013).

A pesar de que el plan de capacitación únicamente fue para los guías, de igual forma, se trata de brindar conocimientos constantes a todos los miembros de la Hostería, en este aspecto ha existido un descuido por parte de los propietarios por cuanto se debería elaborar un plan de capacitación en todos los departamentos como:

- Departamento de recepción.
- Departamento de mantenimiento.
- Departamento de ama de llaves y lavandería.
- Departamento de alimentos y bebidas.
- Departamento de publicidad y marketing.
- Departamento de actividades.

5.7 Diseño y construcción

Resumen

El diseño sostenible lucha por satisfacer las necesidades de la sociedad presente sin disminuir el potencial para que las generaciones futuras satisfagan las suyas. La integración de principios de diseño sostenible requiere de una conciencia holística, a corto y largo plazo, sobre las consecuencias de cualquier transformación del medio ambiente. Desde el proceso de diseño hasta la demolición del diseño sostenible, identificando con el diseño orgánico y/o “verde”, incorpora prácticas ambientales que incluyen desde la planeación, metodología,



producción, construcción, renovación hasta el mantenimiento (Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, 95).

Para emprender el diseño y la construcción de un establecimiento turístico es necesario tomar en cuenta varios factores, para no afectar al entorno, a los pobladores aledaños y a las futuras generaciones, las cuales serán beneficiadas del mismo, estos son los siguientes:

5.7.1 Diseño Arquitectónico sustentable:

La Guía de Buenas Prácticas, manifiesta que, *“el diseño arquitectónico sustentable debe guardar armonía con el entorno natural y cultural”*.

En la visita hecha, con este propósito, se pudo comprobar que al encontrarse en un bosque tropical, la Hostería “Luis Antonio” cumple con su infraestructura que va ligada al entorno, sus cabañas con diseños de madera, chozas de paja toquilla, colores ambientados al lugar, caminos de piedra, plantas nativas, entre otros. Sin embargo, el diseño arquitectónico sustentable debe mejorarse debiendo tomarse en cuenta los siguientes principios:

5.7.2 Factores Naturales.

El proyecto de la Hostería “Luis Antonio”, se inició como una quinta vacacional familiar, donde se edificó un conjunto de cinco habitaciones, una pequeña cocina y un área de esparcimiento familiar en frente de ésta. Se tomaron en cuenta diferentes mejoras para cumplir con este proyecto, puesto que antiguamente no existía una vía de acceso para poder trasportar los diferentes materiales necesarios para su construcción, el ferrocarril que transita a pocos metros de la Hostería fue el protagonista, en trasportar los distintos materiales para su construcción como: madera, cemento, piedras, lastre, ladrillos, techos, varillas de hierro, entre otros.

Posteriormente con la facilidad de acceso de los distintos materiales y por la concurrencia del tren con turistas se procedió a continuar con la construcción ya no como una quinta familiar sino como un establecimiento turístico que brinde distintos servicios a quienes lo visiten. (Datos proporcionados por El Ing. Víctor

García Córdova) En este sentido, el propietario del lugar tomo en cuenta los aspectos que se detallan a continuación, para continuar con su ambicioso proyecto:

5.7.3 Clima:

Para comprender mejor este aspecto, se describe la variación del clima durante el año, considerando la temperatura en grados centígrados y la lluvia en la intensidad: baja, media, alta.

Mes	Temperatura	Lluvia
Enero	18°-24°	Media
Febrero	18°-24°	Media
Marzo	16°-22°	Alta
Abril	16°-22°	Alta
Mayo	16°-22°	Alta
Junio	19°- 28°	Media
Julio	19°- 28°	Baja
Agosto	19°- 28°	Baja
Septiembre	19°- 28°	Baja
Octubre	19°- 28°	Baja
Noviembre	19°- 28°	Baja
Diciembre	18°.24°	media

Ilustración: #91

Tema: Clima Hostería Luis Antonio.

Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia

Fecha: 25 de Mayo de 2014

Las construcciones de la Hostería están diseñadas para soportar diferentes cambios climáticos y las diferentes intensidades de lluvia, sin embargo el mantenimiento es constante, especialmente en las cabañas, además en las chozas con techos de paja toquilla donde se encuentran las hamacas y el salón de eventos. La época idónea para modificaciones y adecuaciones es de julio a noviembre puesto que en esas fechas la lluvia no es constante.

5.7.4 Factor Humano:

La Hostería “Luis Antonio”, deberá rescatar, incorporar y poner en valor los recursos Histórico-Culturales como la Guía de Buenas prácticas para Turismo Sostenible lo formula, para poder cumplir a cabalidad con este aspecto se deberá realizar un análisis profundo de cada recurso, para así poder verificar cuál de ellos puede ser aprovechado.

Dentro de este análisis la Guía de buenas Prácticas para Turismo Sostenible señala los siguientes:

- Recursos arqueológicos.
- Arquitectura vernacular.
- Recursos históricos.
- Antropología,
- Bagaje étnico.
- Religión.
- Sociología.
- Artes y artesanías.

En los alrededores de la Hostería “Luis Antonio” se encuentran diversas poblaciones, las cuales ya se han venido analizando en capítulos anteriores, ninguna de ellas cuenta con una característica relevante como para poder implementar dentro de las actividades que la Hostería ofrece, por ejemplo; si existiese una familia en estos caseríos que se dedique a elaborar artesanías para así poder vender a los turistas y generar un porcentaje de ganancia para su sustento, fuera beneficioso para ambas partes

Además que el realizar un inventario de sitios arqueológicos, de festividades religiosas, proyectos para elaboración de artesanías por parte de los pobladores de estas áreas, conllevaría a ser otro trabajo de investigación donde se indague a profundidad cada una de los factores mencionados anteriormente.



A pesar de que la Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible, menciona estos elementos dentro del factor humano, cabe recalcar que no solo abarca lo señalado anteriormente, la tesis llamada “El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas” por Santiago Gutiérrez Broncano y Mercedes Rubio Andrés señala que:

El factor humano es importante interviene en la calidad del servicio y es vital para el sector turístico. Se trata de la pieza clave que forma parte del «producto» y que realiza directamente el servicio prestado por las empresas. Los recursos humanos son los valores intangibles que mejor conforman la «experiencia turística» que demanda el cliente actual. (pág.140).

El factor humano es parte fundamental para el desarrollo de las actividades turísticas. El implementar actividades donde se involucren a las poblaciones aledañas debe ser primordial dentro de cualquier emprendimiento turístico, para así poder ejecutar un turismo sostenible económicamente y socialmente justo.

5.7.5 Diseño arquitectónico

La Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance, plantea diversos parámetros que los establecimientos de alojamiento deben considerar en su diseño arquitectónico. La Hostería “Luis Antonio” cumple con los siguientes aspectos:

- Se ha construido las diversas edificaciones como: cabañas, chozas, áreas de descanso con materiales del sector, demostrando al visitante los recursos utilizados.
- La mano de obra y materiales, han sido y continúan siendo locales en las diversas modificaciones que se siguen efectuando.
- La Hostería cuenta con varias áreas tranquilas, para descanso como hamacas y cabañas diseñadas dentro del entorno natural.

A más de lo indicado, la Hostería “Luis Antonio” deberá adecuar áreas para almacenar los equipos de campamento, acceso para personas con capacidades diferentes, entre otros.

Al iniciar su construcción ha tomado en cuenta diferentes aspectos tales como:



- Personal capacitado en el área de construcción, tanto arquitectos como obreros.
- Las excavaciones que se realizaron fueron a mano, con excepción de la piscina y las canchas deportivas, donde se ha usado maquinaria pesada.
- La materia prima para cabañas, chozas, habitaciones, entre otras ha sido extraída de la misma propiedad, posteriormente se ha procedido a sembrar más árboles maderables para minimizar el impacto ambiental que ha ocasionado la sustracción de estos productos.
- Una vez culminada la construcción los desechos han sido sacados del lugar. (Informes detallados por el Ing. Víctor García Córdova, septiembre 2013).

Este proceso de construcción de la Hostería, no se lo ha realizado en su totalidad, ha sido con el paso de los años como ha ido avanzando la edificación de las diferentes áreas y espacios del establecimiento, de esta manera el impacto visual, contaminación por maquinaria, alteración del ciclo de vida de la flora y fauna, entre otros, no ha sido relevante.

En el año 2012 se ha iniciado la construcción del ferrocarril en el tramo Bucay-Huigra, adyacente al establecimiento, este proyecto ha generado un deterioro notorio en la Hostería y sus alrededores, donde se ha talado bosques y confiscado propiedades de pobladores del sector, para la construcción de la vía férrea; grandes maquinarias y trabajadores han permanecido en este proceso durante ocho meses, esto ha perjudicado el funcionamiento correcto de la Hostería durante este lapso.



Ilustración: #92

Tema: Trabajos de la rehabilitación del ferrocarril.

Autor: Ing. Víctor García Córdova.

Fuente: Galería Fecha: 3 de Febrero de 2012.

5.7.6 Ambientación y decoración:

La Guía de Buenas Prácticas propone varios parámetros para su desempeño en este aspecto como son: la optimización de recursos, ambientación y decoración ligada al entorno. La Hostería “Luis Antonio” lo desarrolla de la siguiente manera:

- Por la noche; algunas áreas como los jardines, son iluminadas con objeto de decoración, esto no es lo correcto, se debería evitar este proceso puesto que afecta los ciclos vitales de animales nocturnos y por ende de la flora.
- El restaurante de la Hostería cuenta con vitrales grandes para apreciación de la naturaleza, la guía propone colocar siluetas o polarizados para que las aves no se impacten contra ellos.
- Dentro de la edificación más grande de la Hostería se encuentra una bodega donde se pueden almacenar varios objetos que los turistas portan constantemente.
- Las diferentes edificaciones de la Hostería están rodeadas de árboles, arbustos y otras plantas, para así poder brindar una correcta oxigenación al lugar.
- Al encontrarse a 480 msnm la Hostería no necesita de aires acondicionados, calefacción o ventiladores, aprovechando de esta manera el uso de recursos naturales como brisas, vientos y factores climáticos

- La Hostería cuenta con un salón de uso múltiple donde se disfruta de películas, karaoke, música y baile y otras actividades de carácter recreativo y formativo. la guía propone usarla para fines educativos, dependiendo del target que se encuentre hospedado en la Hostería, se procede a dar una breve charla con temas ambientales, conservación y utilización de recursos.
- La Hostería cuenta con tres áreas de descanso, donde se encuentran distribuidas hamacas, muebles confortables, masetas con plantas ornamentales y otros elementos funcionales. Además un área de lectura, juegos de mesa y descanso.
- Dentro de las habitaciones, áreas nobles y señalética, se encuentran distribuidos mensajes escritos de conservación y utilización correcta de recursos.
- En los alrededores de la Hostería se encuentran varias plantas nativas que se pueden divisar desde las áreas abiertas y ventanales, esto permite que el visitante se encuentre conectado con el entorno.
- Dentro de las edificaciones de la Hostería están distribuidos extintores para prevenir incendios y botiquines para situaciones emergentes.



Ilustración: #93

Tema: Seguridad Hostería Luis Antonio.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia
Fecha: 16 de Junio de 2014.



Ilustración: #94
Tema: Seguridad Hostería Luis Antonio.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia
Fecha: 16 de Junio de 2014.

A pesar de que la Hostería cumple con varios parámetros dentro de este aspecto, La Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible propone temas adicionales que se deberían implementar, los mismos que constan en el siguiente capítulo mediante una propuesta ambiental, social y económica.

5.8 Salubridad y seguridad

La manipulación de alimentos y de diferentes productos dentro del área de cocina y bar, debe ser rigurosa, la Hostería “Luis Antonio”, no dispone de un código de salubridad o seguridad que permita manejarse de la manera óptima en este aspecto, sin embargo los empleados que se encuentran en estas áreas son constantemente capacitados y monitoreados por los propietarios de la Hostería, además, la persona encargada de la cocina cuenta con una trayectoria amplia en manejo de alimentos, caducidad, temperatura, correcto almacenamiento, entre otros. (Informes proporcionados por el Ing. Víctor García)

Según la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional de trabajo establecen que el bienestar físico, mental y social de los trabajadores se lo debe fomentar en todo aspecto, para así prevenir riesgos para la salud del trabajador.

La seguridad y salubridad dentro del establecimiento es eje primordial para el correcto desempeño de las actividades, con esto se evitarán enfermedades y

accidentes que se puedan producir por manejo de maquinarias y de diferentes artefactos que pongan en peligro la integridad del empleado.

La Hostería “Luis Antonio” no cuenta con un programa o plan donde se prevenga estos aspectos, pero se trata de prevenir mediante los siguientes puntos.

- La persona de mantenimiento que ocupe: podadoras, maquinas de cortar césped y sierras deberá usar gafas y guantes.
- En la cocina, el Chef, quien es el jefe de alimentos y bebidas, deberá usar y promover a su personal el uso de guantes en la manipulación de alimentos y bebidas, mascarilla y “tocas” (gorras apropiadas para cocineros/as).
- Los guías de deportes extremos y aventura deberán dar las instrucciones correctas previas a una actividad y velar por el uso y mantenimiento de los equipos de seguridad.
- El PH del agua de la piscina deberá ser medido todas las mañanas por el personal de mantenimiento con un equipo de control de PH.



Lustración: #95

Tema: Equipo de medición de PH piscina.

Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia

Fecha: 16 de Junio de 2014.



Lustración: #96
Tema: Chef de la Hostería.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia
Fecha: 16 de Junio de 2014.



Lustración: #97
Tema: Personal Mantenimiento Hostería.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia
Fecha: 16 de Junio de 2014.

Este equipo permite verificar el grado de acides del agua y comprobar si la piscina esta con suficiente cloro o con exceso.

La Hostería “Luis Antonio”, al ser un establecimiento pequeño, no requiere un manejo minucioso de los diferentes estándares de seguridad y salubridad como la Guía de Buenas Prácticas lo exige, sin embargo actualmente se encuentra realizando un reglamento de higiene para los empleados el cual será publicado en poco tiempo. (Informe del Ing. Víctor García Córdova, septiembre 2013).

5.9 Suministros y proveedores

La proveeduría dentro de las empresas de servicio son primordiales, la mala planificación puede generar grandes pérdidas, especialmente si las compras son para el área de alimentos y bebidas, donde frutas, conservas, carnes, se pueden dañar o caducar muy fácilmente y esto genera gastos innecesarios.

La Hostería “Luis Antonio”, ha manejado en el transcurso del tiempo un sistema de reservas por anticipado, donde con dos o tres días antes, los huéspedes deberán confirmar su estadía mediante un depósito. Esta política hace que la proveeduría sea a tiempo y se adquiera lo necesario para las personas que realizaron la reserva, sin embargo se previene con suministros adicionales para los turistas walk-in (que llegan de improviso), conocidos así por llegar sin reserva. (Entrevista al Chef, Julio Quezada, Barros septiembre 2013).

5.9.1 Proveeduría realizada a tiempo

Las compras justo a tiempo reducen el despilfarro que se presenta en la recepción y en la inspección de entrada, también reduce el exceso de inventario, la baja calidad y los retrasos.

5.9.2 Objetivos de la proveeduría a tiempo:

La Hostería “Luis Antonio” al realizar las compras a tiempo permite que los productos permanezcan por un corto plazo en stock, comprando lo necesario y en base a la cantidad de personas que realizaron su reserva, se prevé los diferentes productos de consumo. La guía de Buenas Prácticas menciona que “cumplir con este proceso significa un aporte positivo para la empresa, puesto que la reducción de tiempo en recepción, verificación y conteo de productos el momento de su entrada es innecesaria”. La Hostería cuenta con un inventario de todos sus productos en las diferentes áreas, el chef, es quien, se encarga de llevar el control y monitoreo de los productos de alimentos y bebidas que ingresan en la despensa, menciona además que al no manejar platos a la carta permite evitar un vasto despilfarro dentro de este departamento, se planifica menús previos donde el

cliente, al momento de su reserva, elije que tipo de alimentación desearía y conjuntamente en la mayoría de paquetes se incluye las comidas. (Entrevista al Chef, Julio Quezada Barros, septiembre 2013).

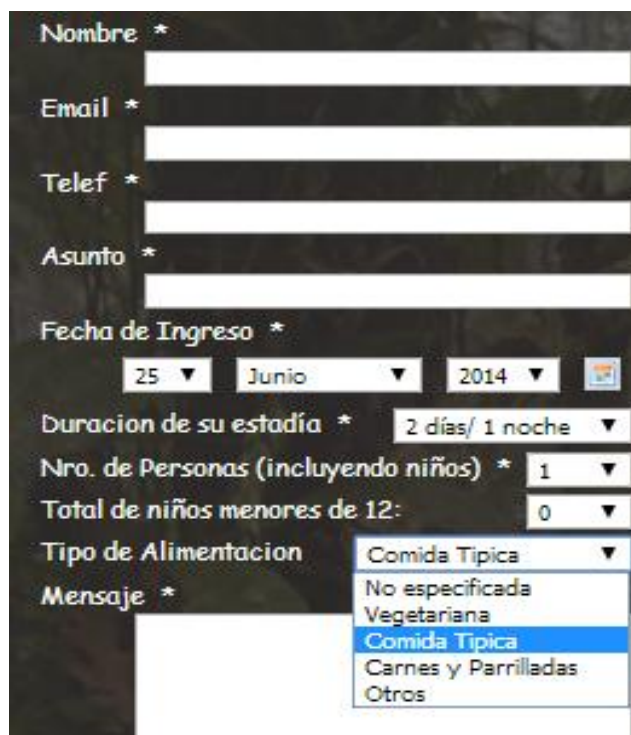


Ilustración: #98

Tema: Formulario de Reservación, Tipo de Alimentación.

Autor: Francisco García Buscia. Fuente: www.ecoturismoluisantonio.com

Fecha: 22 de Junio de 2014.

5.9.3 Características de la proveeduría:

Proveedores:

“Son pocos, cercanos o grupos remotos. Se repiten negocios con los mismos. Uso activo del análisis para permitir que los proveedores deseables sean y permanezcan competitivos en los precios. La búsqueda de nuevos proveedores es limitada, en su mayoría, a nuevas compras”. (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 107).

La Hostería ha manejado un grupo de proveedores que cumplen características esenciales como:

- Puntualidad.
- Cordialidad
- Calidad.
- Variedad.



Estas características son indispensables puesto que forman parte de la calidad del servicio que se presta en el establecimiento, por el difícil acceso a la Hostería, los proveedores no pueden entregar sus productos, sin embargo la manera en cómo se ha manejado es entregarla en el domicilio de los propietarios en la ciudad de Cuenca-Ecuador, manifiesta el ing. García, se los recibe los días martes y miércoles. Además, en el pueblo de Bucay, el más cercano al establecimiento también se cuenta con distintos proveedores que tienen listos los productos para su despacho.

Lista de Proveedores de La Hostería Luis Antonio.

Proveedor	Producto	Frecuencia de compra	Localidad
Pronaca S.A.	Cárnicos y salsas.	Semanalmente	Cuenca
Jomar	Mariscos	Semanalmente	Cuenca
Coopera	Verduras	Semanalmente	Cuenca
Pastelería "Colombiana"	Pan	Semanalmente	Bucay
Comercial "Dino"	Abarrotes.	Quincenalmente	Bucay
Comercial "Chemo"	Cervezas y Aguas	Quincenalmente	Bucay
Coca-Cola "La Troncal"	Gaseosas, Bebidas soft	Quincenalmente	La Troncal
Isariego	Productos mantenimiento piscina	Mensualmente	Cuenca
Usvarna	Productos mantenimiento jardinería.	Trimestralmente	Cuenca
Comercial Salvador Pacheco Mora	Materiales de mantenimiento.	Trimestralmente	Cuenca
Moradores del	Leche, queso,	Semanalmente o	Ventura y



sector	legumbres, hortalizas, frutas.	cuando el caso requiera	Naranjapata
--------	-----------------------------------	----------------------------	-------------

Ilustración: #99
Tema: Proveedores de la Hostería
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 23 de Junio de 2014.

Cantidades:

La Guía de Buenas Prácticas... menciona que, si existe un constante movimiento de productos, los pedidos deben ser pequeños pero se los debe realizar con mayor frecuencia, además que se debe evitar el exceso de papeleo para el pedido, dependiendo del tipo de producto, las entregas serán a tiempo o existirán otras que tomen unos días más.

La Hostería “Luis Antonio”, realiza los pedidos a sus proveedores en las cantidades ya planificadas anteriormente, como se había mencionado al inicio de este tema, el sistema de reservas de la Hostería permite saber con exactitud cuál será el flujo de turistas. Este factor permite que el establecimiento ahorre el posible despilfarro que pudiera existir.

Según informa el gerente, la proveeduría de la Hostería, arriba por lo general los días miércoles, esto se debe a que el movimiento mayoritario se desarrolla de jueves a domingo, pudiendo planificar entre lunes y martes la logística previa.

Los productos son almacenados con cautela en la despensa, divididos por categorías como: legumbres, frutas, cárnicos, conservas. Siempre se trata de usar los víveres que han sido adquiridos por primera vez, para evitar pérdidas por sus fechas de caducidad o expiración.



Ilustración: #100
Tema: Despensa Hostería.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 23 de Junio de 2014.

Calidad:

La calidad de todos los productos es primordial, esto evita problemas posteriores que se puedan suscitar con los turistas, el brindar un producto no adecuado conlleva a generar una baja reputación del establecimiento, la Hostería “Luis Antonio” mantiene una excelente relación con sus proveedores, esto hace que brinden un producto adecuado, también permite que se optimice la revisión de los mismos por la confianza que se han ganado con el paso de los años.

Envíos:

La Hostería “Luis Antonio” no requiere de una compañía de transportes que traslade los productos al lugar, al ser un establecimiento pequeño no se necesita de un vehículo grande como un camión, dispone de una camioneta en la cual se transportan los distintos productos semanalmente, los cuales se los traslada desde la ciudad de Cuenca. En casos específicos un taxi del cantón Bucay se encarga de llevar los productos a la Hostería, puesto que en este poblado también existen proveedores.



Ilustración: #101
Tema: Transporte Propio de la Hostería.
Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Propia.
Fecha: 20 de Junio de 2012.

A pesar de que la Hostería se maneja correctamente en este aspecto, la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, propone distintos factores que ayudarían aún más a mejorar el desempeño y acercarse a cumplir con los pilares de la sostenibilidad, por ejemplo contar con proveedores que tengan un compromiso social y ambiental, además adquirir productos biodegradables, orgánicos, reciclables.

5.10 Monitoreo y acciones correctivas

5.10.1 Control de Gestión

Dentro de este aspecto, la Guía propone evaluar las diferentes decisiones que se toman dentro de la empresa, mediante diversas técnicas. Este acontecimiento hace que su desempeño sea correcto y los diferentes procesos vayan ligados a los objetivos, dentro de la Hostería “Luis Antonio”, se indican las siguientes técnicas:

5.10.2 Control de Presupuesto:

La persona a cargo de este control es el Ing. Víctor García Córdova, quien como propietario analiza sobre los gastos de la Hostería, adquisiciones, inversiones, compras. Esto depende de los ingresos que se generen en el establecimiento, tomando en cuenta la temporada alta y temporada baja, no tener un control adecuado conllevaría a generar grandes pérdidas para la empresa.



5.10.3 Control con base a datos estadísticos:

La Hostería “Luis Antonio” no cumple con este aspecto, se debería realizar una encuesta trimestral o semestral, para verificar el grado de satisfacción de los huéspedes y sus necesidades, para que con datos estadísticos se analice lo positivo y negativo de la empresa.

5.10.4 Control por reportes y análisis especiales:

Verbalmente se realiza un análisis del servicio que se brindó a los clientes, donde se evalúa: la calidad de la comida, de las actividades, habitaciones, limpieza, etc., no se ha realizado un formato donde se reporten o escuchen sugerencias de los clientes, afirma el propietario del lugar, la persona encargada del marketing dentro de la Hostería es quien evalúa las necesidades, para así poder brindar nuevos servicios, además es quien analiza la operación de la Hostería

5.10.5 Análisis del punto de equilibrio:

La Hostería “Luis Antonio” para mantenerse sin pérdidas, tiene que tener un promedio de 137 turistas al mes. El dinero recaudado por el número señalado de huéspedes cubrirá: salarios, consumos básicos y proveeduría. Es decir que su ocupación mensual deberá ser de 7,61%.

Capacidad diaria Hostería	Días del mes	Total personas al mes	Porcentaje
60 pax	30	1800	100%
4,5 pax	30	170	7,61%

Ilustración: #102

Tema: Análisis del Punto de Equilibrio.

Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Datos brindados por la Hostería.

Fecha: 20 de Junio de 2012.



Gasto promedio Turista	Gastos salarios	Gastos operativos y fijos	Total gastos hostería
\$33,00 x 30 días	\$3000,00	\$2610,00	\$5610,00
\$5610,00	<u>Punto de equilibrio</u>		

Ilustración: #103

Tema: Análisis del Punto de Equilibrio.

Autor: Francisco García Buscia. Fuente: Datos brindados por la Hostería.

Fecha: 20 de Junio de 2012.

La ocupación del 100% de turistas en la Hostería es de 1800 turistas al mes, el 7,61% representa a 170 turistas al mes, el gasto promedio de un turista en la Hostería es de \$33,00, el cual da un total de \$5610.00, esto cubre los gastos de salarios, gastos operativos y fijos, llamado punto de equilibrio.

5.10.6 Auditorías operacionales:

La Hostería, como se mencionó anteriormente, realiza un análisis de las operaciones, no como auditoría en sí, pero se hace un monitoreo de las actividades, una de ellas es controlar y realizar mantenimiento constante de los diferentes equipos, electrodomésticos, planta de energía, equipo de mantenimiento de la piscina.

5.10.7 Auditorías externas:

De la misma manera que las auditorías operacionales, los propietarios son quienes lo verifican.

Además la Guía menciona que el Pilar Económico puede llegar a sobrepasar la importancia del Pilar Ambiental, esto se debe a que el fin de toda empresa es generar utilidades, sin embargo debe existir un equilibrio entre estos dos pilares, donde se disminuya o elimine la explotación de recursos naturales, usando técnicas modernas de minimización de impactos ambientales.



Por otro lado la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, menciona que se deberá contar con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el cual es: *“una herramienta que permite que la empresa alcance y controle, sistemáticamente, el nivel de desempeño ambiental que se fija para sí misma”*. (110).

Existen diversos principios que un SGA debe tomar en cuenta para su implementación y son los siguientes:

- Reconocer que la gestión ambiental está entre las más altas prioridades de la empresa.
- Determinar los requisitos legales y aspectos ambientales asociados con las actividades, los productos y los servicios de la empresa.
- Desarrollar el compromiso de la dirección de empleados para protección del medio ambiente, con una clara asignación de deberes y responsabilidades.
- Establecer un proceso para alcanzar los niveles de desempeño fijados.
- Proporcionar recursos apropiados y suficientes, incluyendo entrenamiento, para alcanzar los niveles de desempeño fijados sobre una base continua.
- Evaluar el desempeño ambiental respecto a la política, los objetivos y metas ambientales de la empresa, e instrumenta mejoras donde sea apropiado.

Este SGA no solo cumple con los principios detallados anteriormente, sino que también, desarrolla e implementa acciones correctivas constantemente.

La Hostería “Luis Antonio”, no cuenta con un SGA, sin embargo trata de tener un compromiso ambiental, tanto en el manejo de sus recursos como en el compromiso de sus colaboradores al respetar la naturaleza, los procesos que maneja la Hostería, son los siguientes:

5.10.8 Capacitación:

Dentro de este aspecto el Ing. Víctor García, propietario, menciona que se ha venido constantemente instruyendo a sus colaboradores acerca de la



conservación y cuidado del entorno, también alude que la mayoría no tiene interés en involucrarse en temas ambientales. Esto impide brindar capacitaciones constantes.

5.10.9 Comunicación:

Cercana a la Hostería, se encuentra una planta avícola, la cual genera impactos ambientales graves, el Ing. Víctor García menciona que trata en lo posible de comunicarse con el propietario del lugar para tratar temas ambientales y que así colabore con el cuidado y protección del mismo.

El manejo de residuales, aguas superficiales y subterráneas se ha venido tratando en capítulos anteriores, en el capítulo III, del pilar ambiental, donde se detalla cada proceso.

El monitoreo y control es un elemento muy útil de toda empresa, sin embargo es uno de los menos usados, toda organización antes de corregir una falencia deberá monitorear el área afectada antes de intervenirla.



Capítulo VI

6 PROPUESTA DE ALTERNATIVAS SOSTENIBLES PARA LA HOSTERÍA LUIS ANTONIO.

6.1 Alternativas sostenibles en el aspecto ambiental para la Hostería “Luis Antonio”.

El pilar ambiental, es el que se debe gestionar con mayor urgencia que los otros, puesto que un establecimiento, como en el caso particular de las hosterías, se encuentran fuera del entorno urbano y requieren aprovechar de los recursos naturales para el disfrute de los turistas, por lo que se debe tomar en cuenta que si las actividades pertinentes no se realizan, de una manera responsable, que implica respeto y protección al medio ambiente, podría contribuir a deteriorar el paisaje, contaminar los recursos naturales, perjudicar el hábitat y el ciclo de vida de las especies, tanto de la flora como de la fauna, y por ende sobrellevaría al fracaso de la empresa.

Respecto a la Hostería “Luis Antonio”, en particular, en el análisis del aspecto ambiental en el capítulo III, se verificó que cumple con varios parámetros que la “Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible” propone, sin embargo para llegar al umbral de gestión de los recursos naturales, en pro de la conservación del medio ambiente aún le falta mucho por gestionar.

Las propuestas precisas que en la Hostería se deben aprovechar, según la investigación realizada respecto a los componentes del pilar ambiental son:

6.1.1 Agua;

Con el objetivo de ahorrar el líquido elemento sin generar desperdicios innecesarios se tiene que:

- a) utilizar el servicio de las lavadoras, únicamente, cuando las cargas de ropa sean completas.
- b) implementar un sistema eficaz de reutilización de las aguas de la lavandería en el proceso de limpieza de todas las instalaciones en su conjunto.



c) Regar jardines y áreas verdes en horas que no haya sol, para evitar la rápida evaporación del agua y acrecentar el consumo y absorción de la misma por parte de las plantas.

d) Recolectar el agua lluvia en recipientes apropiados para su posterior uso en el riego y limpieza, en casos de necesidad emergente.

- Usar jabones, detergentes, desinfectantes y lavaplatos biodegradables o de bajo impacto ambiental, (según sus características de composición) tanto en habitaciones, cocina, lavandería y limpieza para minimizar la contaminación de las aguas de riego y del río Chanchán.

Para desinfectar, eliminar bacterias y “ahorrar agua” se recomienda el uso del vinagre.

- Instalar un medidor privado de consumo de agua, para controlar gastos y despilfarros innecesarios de la fuente de agua que la Hostería posee.
- Realizar un mantenimiento constante de tuberías, donde se revisen las fugas de agua, esto con el objeto de no generar gastos de agua, por desperdicio, estas fugas pasan, generalmente, por desapercibido, por lo que el personal de la Hostería debe estar atento, en estos casos.
- Recomendar al huésped y enunciar en las habitaciones, sobre el uso del agua en forma consciente y moderada para beneficio propio y del medio ambiente. No excederse en su consumo pensando que en nuestro medio hay agua suficiente hasta para desaprovecharlo, porque tenemos que prevenir las consecuencias para las generaciones venideras.
- Colocar dentro de las habitaciones y diferentes áreas de la Hostería, mensajes de concienciación dirigidos tanto al personal de servicio como a los huéspedes sobre el uso correcto del agua para ahorrarla, conservarla y para no contaminarla (Ver anexo 5)

6.1.2 Energía:

La Hostería cuenta con un sistema de energía hidroeléctrica pública estatal, pero, en el caso particular del sector en el que está ubicada la Hostería “Luis Antonio, genera gastos altos en las planillas de consumo (realidad comprobada), además, como se mencionó anteriormente, la energía pública es inestable en el lugar, por



lo que el propietario ha implementado una planta generadora a diesel, pero este artefacto emana grandes cantidades de monóxido de carbono, por lo que se propone suprimir su consumo o adquirir un generador de menor impacto para que sea usado estrictamente en casos puntuales.

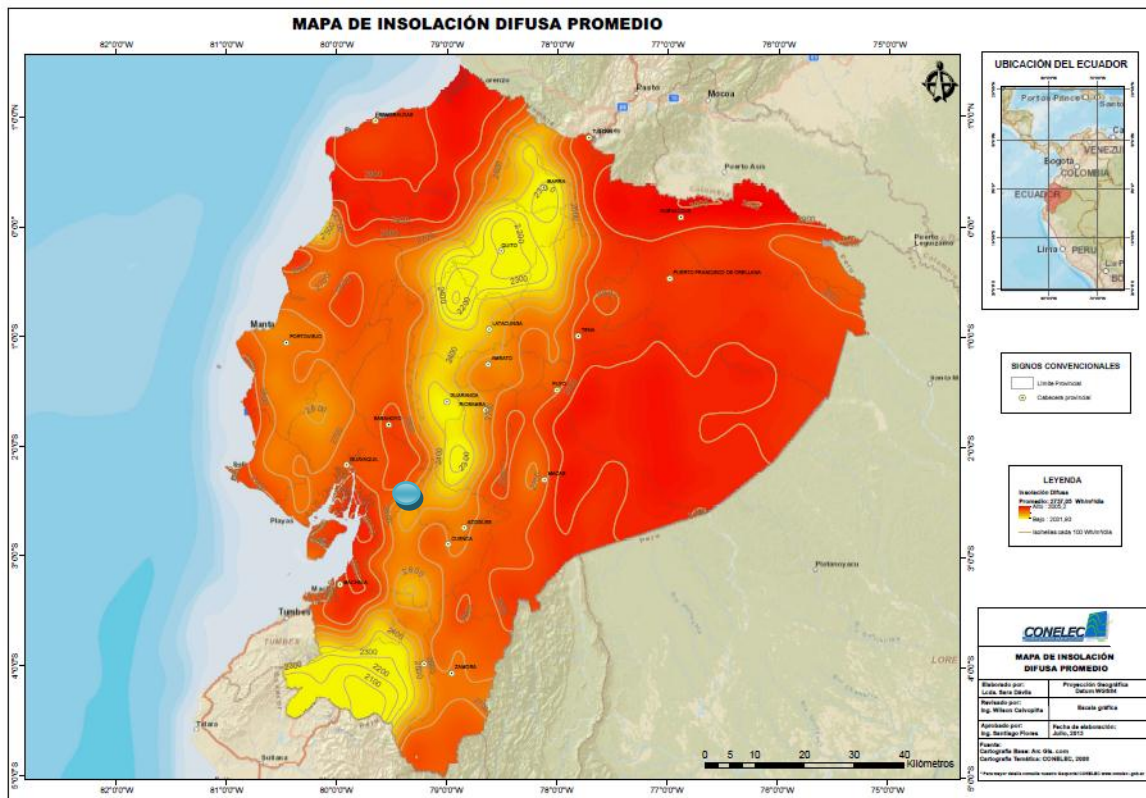
Para ahorrar energía eléctrica, la Hostería, además, debería tomar en cuenta lo siguiente:

- Usar La secadora de ropa en casos emergentes. Todas las prendas de tela sean livianas o pesadas, ordinariamente, deben ser secadas en los tendedores de la Hostería.
- En pasillos, graderíos y baños se deben implementar sensores para la correspondiente iluminación.
- El personal de mantenimiento debe revisar periódicamente el cableado y las distintas conexiones eléctricas, esto por motivo de posibles cortocircuitos y otros daños concernientes.
- Reparar o cambiar oportunamente los artefactos eléctricos cuyo funcionamiento ya no sea estable o por caducidad del mismo, por cuanto, aquellos artefactos consumen más energía de la habitual y su funcionalidad es menor.
- Apagar o desconectar, oportunamente, el alumbrado y aparatos eléctricos y electrónicos que no se estén usando.

Habiendo examinado y analizado las posibilidades y alternativas es prudente hacer la siguiente propuesta en lo referente al uso y consumo de la energía eléctrica, por lo que es conveniente la instalación de paneles solares, los cuales aprovechan la energía solar para sustentar los consumos energéticos en distintas áreas. Esta proposición se la hace basado en los diferentes estudios y aplicaciones efectuadas, demostrando que el uso de paneles solares como generador de energía es ventajoso y no produce contaminación de ninguna clase. Uno de los estudios realizados por el Ing. Elect. Luis Edwin Quishpe Judiña en el año 2009 mediante el “Estudio de factibilidad para la fabricación de paneles solares en Ecuador para la Generación de Energía Eléctrica”, señala que: “La

energía solar fotovoltaica es un procedimiento mediante el cual se trasforma la luz solar en electricidad (...) es una energía ideal para ser aplicada (...) su índice de contaminación es prácticamente nulo”.

Además, la Hostería “Luis Antonio”, de acuerdo con el análisis relativo a “la Insolación difusa” en el Ecuador” se encuentra en un lugar privilegiado para el efecto, como se demuestra en el siguiente mapa:



● Zona de ubicación de la Hostería “Luis Antonio”. La insolación difusa oscila entre 2400 y 2800wat /m²/día (promedio)

Ilustración: #104
 Tema: Insolación difusa en el Ecuador.
 Autor: Francisco García Buscia. Fuente: CONELC
 Fecha: 20 de Junio de 2012.

Los paneles solares tienen una duración, promedio, de 30 años. El costo de los paneles solares para abastecer un máximo de consumo de 159,02KW/hora/día, (ver tabla pág. 79) (en el caso, poco frecuente, de que todos los aparatos eléctricos estén usándose simultáneamente) sería aproximadamente de \$ 20.000.

6.1.3 Flora y Fauna.

Cabe destacar que, dentro del pilar ambiental de la sostenibilidad, la flora y la fauna representan un elemento vivo para disfrute y apreciación de los turistas, en este sentido, la Hostería brinda actividades al aire libre en las cuales la conexión con la naturaleza es fundamental, las diferentes actividades como: Caminata hacia El bosque Nublado, Avistamiento de Aves, Caminata hacia la cascada “El Manto”, Caminata hacia la cascada “El Murciélago” Caminata hacia “El chorro Ukumari” se las hace con guías capacitados, la Hostería para continuar promoviendo estas actividades debe tomar en cuenta las propuestas detalladas a continuación:

- Prohibir las acciones que van en desmedro de la Hostería y su entorno natural:
 - a) No arrancar, caprichosamente, plantas y flores.
 - b) No apoderarse, arbitrariamente, de algún animal o ave.
 - c) No efectuar cacería de animales y aves.
- Implementar una guía de especies de flora y fauna existentes en el área, para conocimiento del turista.
- Completar el inventario sobre las aves existentes en la zona, que de acuerdo a la información proporcionada está ya efectuándose, y crear un manual didáctico con las especies existentes, con el objetivo de atraer a más turistas en especial a los aficionados o peritos en la ornitología¹³
- Complementar huertos con especies vegetales nativas y cultivables en la zona para consumo directo, que serán más apetecidas por su calidad, valor nutritivo y frescura. Además como observación demostrativa para agrado de los visitantes.
- Evitar el uso de productos químicos como insecticidas, pesticidas, aerosoles y fertilizantes que alteran el ciclo de vida de las plantas e impactan negativamente en el medio ambiente.
- Gestionar en el GAD del cantón Cumandá del “Bosque Protector Chilicay y Manuelita”, que hasta la fecha (Agosto 2014) no ha sido integrado turísticamente, para obtener el documento que permita a la Hostería

¹³ Es la rama zoológica que se dedica al estudio de las aves.



realizar las actividades turísticas pertinentes, proporcionando previamente la información detallada sobre la ubicación, las propiedades del área natural y la biodiversidad existente (incluyendo nombres científicos) para promover su visita.

Por otro lado la Hostería debe gestionar ante las entidades públicas que incentivan el cuidado y conservación del medio ambiente, para que lo hagan con su bosque privado (extensión 90 has) cuyo respeto y mantenimiento ya se lo viene haciendo internamente. La más aconsejable, para el efecto, es “Socio Bosque”, a cerca de lo de cual, la Constitución establece en el *Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, (“sumak kawsay”), y en el Objetivo 7 del Plan Nacional del Buen Vivir, señala lo siguiente: “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental, territorial y global”* (Plan del buen vivir, Constitución de la Republica del Ecuador). En tal virtud el Estado incentiva a las personas naturales y jurídicas que promueven el respeto y la protección del ecosistema para su conservación. En el mes de diciembre del 2013, mediante el acuerdo ministerial N°131, se estableció un Programa Nacional de Incentivos a la conservación y uso sostenible del patrimonio Natural “Socio Bosque”. Por lo que la Hostería está en plena capacidad y derecho de realizar la gestión correspondiente ante “Socio Bosque”.

Para fines consiguientes, se citará los Objetivos Estratégicos del programa “Socio Bosque” a continuación:

- Incentivar actividades de forestación, reforestación y revegetación con especies nativas en zonas afectadas por procesos de deforestación, degradación, fragmentación, erosión, desertificación, incendios forestales y otras afectaciones hechas por el ser humano.
- Incentivar la conservación y protección de la cobertura vegetal nativa y de ecosistemas forestales, arbustivos e híbridos, primarios y/o frágiles.
- Incentivar la producción y comercio sostenible de la biodiversidad y de los productos forestales no maderables.
- Incentivar el manejo forestal enfocado a los cuatro eslabones principales de la cadena de valor de la madera (obtención, producción, procesamiento y comercialización).



- Facilitar la adjudicación de tierras del patrimonio Forestal del Estado y bosques y vegetación protectores para garantizar su conservación y/o uso sostenible.
- Facilitar y promover el reconocimiento y valoración de los servicios ambientales.
- Promover la aplicación y articulación de incentivos tributarios vigentes en la ley. (Objetivos Estratégicos del Programa Nacional de Incentivos a la conservación y uso sostenible del patrimonio Natural “Socio Bosque”)

Dentro de esta política de gobierno que propone el Ministerio del Ambiente (MAE), ya constan 72 convenios firmados, a la fecha, por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), donde se restaurará 19.698.86 hectáreas de bosque, con una inversión de USD \$16.158.257,45. (Programa Nacional de Incentivos a la conservación y uso sostenible del patrimonio Natural “Socio Bosque”, 7 de julio de 2014).

Realizando este convenio con este programa, la protección del bosque que cuenta la Hostería “Luis Antonio” dentro de su propiedad, permanecería en estado natural, evitando así su alteración y modificación, y aportando al medio ambiente, además, se propone que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's) deben realizar la gestión para el cuidado de los bosques existentes en Bucay Cumandá y sus alrededores.

La Hostería “Luis Antonio”, de acuerdo a información proporcionada, trata en lo posible de conservar sus áreas verdes y jardines, evitando introducción de especies, haciéndoles sentir a sus huéspedes conectados con el entorno en áreas abiertas donde corra brisa y se divise el paisaje, sin embargo la forma en la que realiza el riego y mantenimiento de plantas no es la óptima, se debería usar aguas reutilizadas para evitar consumos innecesarios, especialmente en verano donde este recurso escasea.

Por otro lado la Hostería genera desechos sólidos los cuales son tratados de diferentes maneras ya sea rechazándolos, reduciéndolos, reutilizándolos, reparándolos o reciclándolos. El tratamiento más común que promueve la Hostería, es el reciclaje, que todos los desechos, orgánicos o inorgánicos sean clasificados según su futuro uso, los cuales son generados por los diversos



procesos que cumple el establecimiento; estos son convertidos en humus en el caso de los orgánicos, o enviados a la planta recicladora del cantón Cumandá, en el caso de los desechos inorgánicos. Se propone en este aspecto gestionar los recursos de una manera óptima en la cual se rechace productos que alteren los ciclos de vida del medio ambiente como por ejemplo el polietileno, evitar empaques que contengan envolturas no reciclables, además en reutilizar productos para diversos usos no solamente en la creación de floreros para plantas como lo hace actualmente la Hostería, sino ir más allá como:

- Usar las botellas de plástico: para rellenarlas con otros líquidos, por ejemplo para uso de detergentes de la lavandería y cocina. Convertirlos en maseteros o recipientes de productos sólidos;
- Utilizar botellas y pomos vidrio para diferentes menesteres, como candelabros, bases de lámparas de velador, floreros, recipientes de productos sólidos (harinas, azúcar, granos secos, especerías, café, etc.);
- Reutilizar los formatos de hojas de papel A4 de la oficina escritos en una sola cara, para varios fines, tales como: copias, comandas de cocina y bar, Kardex, apuntes de inventarios, etc.;
- Convenir con proveedores el envío de productos en envases reutilizables como: gavetas, tarros, baldes, bidones, sean de plástico, fibra, vidrio, lata o cartón;
- Contar con un sistema mediante el cual se evalúe periódicamente la cantidad y tipo de desechos que se generan en los distintos departamentos;
- Evitar adquirir productos cuyos empaques o envases sean nocivos para el ambiente y consumir únicamente productos certificados, cuyos envases o protectores no perjudiquen el medio ambiente y que se puedan reciclar o reutilizar;
- Adquirir productos de mínimo impacto ambiental o biodegradables;
- Gestionar conjuntamente con los pobladores de Naranjapata y Ventura un plan de manejo de desechos sólidos.

En el caso puntual de los buggies y el caldero del baño de vapor, se podría seguir usando, son artefactos que contaminan en mínimas cantidades ya que su uso no es constante.

Para minimizar en forma notable los impactos en el medio ambiente producidos por varios factores como: desechos sólidos, contaminación del agua, mala utilización de recursos como es la energía, alteración de ciclos de vida de la flora y fauna y mala gestión en las aéreas naturales, ruidos y emisión de monóxido de carbono convendría implementar un “Programa de Educación Ambiental, para el personal que labora y turistas que van hacia la Hostería “Luis Antonio” y a las comunidades cercanas de Ventura y Naranjapata”, este programa, deberá contener los siguientes puntos para lograr los objetivos propuestos, como:

Concienciar a los visitantes y al personal que labora en la Hostería sobre el uso, manejo y gestión de recursos naturales.

- Informar a los visitantes la existencia del “Bosque Protector Chilicay y Manuelita” y promover su visita, a partir de la obtención del respectivo permiso conferido por el GAD del cantón Cumandá
- Organizar talleres y seminarios teórico-práctico, de educación ambiental para las instituciones educativas que visitan la Hostería.
- Incentivar a la mitigación de impactos ambientales producidos por las comunidades de Ventura y Naranjapata, donde se disponga un plan de manejo de desechos sólidos.
- La Hostería debería inculcar la protección, cuidado y manejo de recursos por parte de las comunidades de Ventura y Naranjapata, brindando la educación ambiental pertinente, a pobladores locales y vecinos.

La educación ambiental, sin duda alguna, es fundamental para tener armonía con el entorno, evitando y disminuyendo la contaminación de los recursos naturales, aporta a que las sociedades se concienticen y manejen sus recursos de una forma adecuada, además que inculca a conservar el entorno, y así las futuras generaciones lo aprovechen en las mismas condiciones.



Otra propuesta muy importante que cabe destacar, antes de finalizar con este aspecto, es que los propietarios de la Hostería “Luis Antonio”, se reúnan con los dueños de las granjas avícolas adyacentes al establecimiento solicitando y exigiendo para que se minimicen los efectos de contaminación que hasta la fecha causan:

- Disminuir la emanación prominente de olores producidos por las aves de corral.
- Sugerir que se evite la implementación de plantas avícolas y más galpones en el área cercana a la Hostería

Además es imprescindible contratar un Ing. Ambiental, para que realice un “Estudio de impacto ambiental producido por las granjas avícolas, ubicadas en la parroquia Naranjapata, provincia del Chimborazo”.

6.2 Alternativas sostenibles en el aspecto social para la Hostería “Luis Antonio”.

El pilar social, es el que interrelaciona e integra armónicamente de forma directa o indirecta a las poblaciones cercanas a los establecimientos turísticos en distintos aspectos como; actividades sociales, culturales, agrícolas y comerciales; dar preferencia a sus moradores para que trabajen en la empresa en las diferentes áreas de servicio y mantenimiento, promover el respeto a la idiosincrasia, costumbres, tradiciones y rasgos étnicos propios de cada comunidad por parte de los emprendedores turísticos y por ende de los visitantes.

Es preciso señalar, nuevamente, qué poblaciones se encuentran más o menos cerca al establecimiento analizado:

La Hostería “Luis Antonio” se encuentra rodeada de las siguientes poblaciones: cantón Bucay, cantón Cumandá, parroquia Ventura y parroquia Naranjapata.

La Hostería “Luis Antonio”, como ya se mencionó dentro de este estudio, concretamente, en el análisis del pilar social en el capítulo IV, se verifica que cumple parcialmente con este pilar. Por lo que a continuación se plantean las propuestas de acuerdo al turismo sostenible, que la Hostería debe aplicar según

el estudio realizado a través de las visitas de campo tanto a la Hostería como a los caseríos, parroquias y cantones cercanos y las entrevistas con los propietarios y personal ejecutivo y de servicio.

6.2.1 Aporte social de la Hostería en el cantón Bucay, provincia del Guayas:

La Hostería deberá aportar socialmente de la siguiente manera a este cantón:

- Dentro de los paseos de la chiva¹⁴ que se realizan desde la Hostería, se debería fomentar la visita a la cultura Shuar respetando sus rasgos culturales y étnicos, no interferir en su estilo de vida, no tomar fotografías o filmar arbitrariamente, sino con el consentimiento de sus miembros.
- La Hostería deberá inculcar la adquisición de artesanías cuando se hace la visita a la comunidad Shuar.

6.2.2 Aporte social de la Hostería en la población de Cumandá, provincia del Chimborazo:

La propuesta sugerida es la siguiente:

- La Hostería debe contribuir al desarrollo local, mediante la adquisición y compra de productos provenientes de la actividad ganadera y avícola por parte de los pobladores de Cumandá.

6.2.3 Aporte social de la Hostería a la parroquia de Ventura, provincia del Cañar:

La Hostería para contribuir al desarrollo local de esta parroquia debe implementar las siguientes propuestas:

- La Hostería debe contribuir al desarrollo local, mediante la adquisición y compra de productos provenientes de la actividad agrícola por parte de los pobladores de Ventura.
- La Hostería debe formalizar un convenio con los promotores o emprendedores turísticos, existentes en la comunidad, para así impulsar en conjunto, el turismo en el área.

¹⁴ Carro típico, decorado y sin ventanas

- La Hostería además emplea a habitantes de esta población beneficiando económicamente a sus familias, esta política convendría continuar usándola, por su puesto cumpliendo con lo establecido por la ley (ver: cumplimiento con los derechos laborales del trabajador por parte de la empresa (Hostería “Luis Antonio”). De acuerdo al Ministerio de Relaciones laborales de la república del Ecuador, pág. 159. Esto beneficia a ambas partes porque al no cumplir con las obligaciones, se verán expuestos: a la demanda de ley por parte del trabajador o la cancelación al mismo, por parte de la empresa.

6.2.4 Aporte social de la Hostería a la parroquia de Naranjapata, cantón Cumandá provincia del Chimborazo:

La Hostería como empresa privada debe involucrar de alguna manera a esta comunidad en particular, donde en conjunto se elabore un inventario de atractivos naturales y culturales y así oferten estos servicios a los visitantes mediante el ya mencionado turismo comunitario. Realizando esta propuesta los moradores no solo dependerán económicamente de las plantas avícolas, las cuales también impactan ambientalmente a los recursos naturales que estas comunidades pudiesen aprovechar para la masificación del turismo en el área, obviamente su manifestación en esta industria deberá ser sostenible en el enfoque social, ambiental y económico. La hostería debe intervenir en este aspecto mediante una capacitación constante a los moradores de dicha comunidad.

6.3 Alternativas sostenibles en el aspecto económico para la Hostería “Luis Antonio”.

De acuerdo a lo ya enunciado sobre el pilar económico y su actual aplicación en la Hostería en estudio, es conveniente implementar un plan de acción, en base a sus necesidades, donde contemple los siguientes aspectos que se destacan en la Guía de Buenas Prácticas:

1. Resumen Ejecutivo.
2. Definición de Objetivos del Plan.



3. Definición de líneas Principales de acción.
4. Establecimiento de líneas de mando y responsabilidades generales.
5. Cronograma de actividades.
6. Responsabilidades y Apoyos,
7. Supervisiones.
8. Decisiones estratégicas.
9. Divulgación.
10. Actualizaciones.

Implementando este plan de acción, la Hostería mejoraría su rendimiento, desenvolvimiento, destrezas, su tiempo de vida se prolongaría, además que se identificarían errores pudiéndolos minimizar al máximo, consecuentemente, estos factores conllevarían a generar mayores utilidades y beneficios empresariales

Por otro lado, la Hostería “Luis Antonio” no evalúa sugerencias por parte de los clientes, por tal razón, es necesario tomar en cuenta dicho aspecto para así conocer las falencias de la empresa. Para el efecto se ha elaborado una ficha donde se aceptaran las sugerencias por parte de los turistas (Ver anexo 6).

Así mismo, este establecimiento no cuenta con un programa de comunicación interna, por lo que deberá elaborarse un programa para mejorar el desempeño de todos quienes trabajan en la Hostería, considerando que la comunicación interna es fundamental para el bienestar y buen desempeño de todos los funcionarios de la empresa y que coadyuva al progreso de la misma en el aspecto económico. Para obtener respuestas que permitan mejorar o mantener el desenvolvimiento y el bienestar del personal de la empresa se propone realizar las correspondientes mediciones al grado de satisfacción a cada miembro de la empresa respecto a lo siguiente:

- Cumplimiento de las labores en base al horario de trabajo, cantidad y calidad de las funciones o cargo encomendados
- Respeto y consideración que cada uno recibe; por parte de jefes, compañeros y usuarios.



- Observar los derechos laborales del trabajador por parte de la empresa de conformidad con el Ministerio de Relaciones laborales.
 - a) Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo.
 - b) A percibir como mínimo el sueldo básico (\$340,00).
 - c) A percibir horas extras y suplementarias,
 - d) A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas.
 - e) A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo.
 - f) A un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
 - g) A un periodo de licencia por paternidad.
 - h) A un periodo de licencia por maternidad
 - i) Al subsidio por maternidad.
 - j) Solicitar certificados relativos a su trabajo.
 - k) recibir un pago por concepto de utilidades.
- Obligaciones del trabajador.
 - a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
 - b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
 - c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
 - d) Observar buena conducta durante el trabajo;
 - e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;



- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo; Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- g) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- h) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- i) Las demás establecidas en el CT¹⁵. (Ministerio de Relaciones laborales).

Aplicando los puntos enunciados se logrará:

- Bienestar interno por parte de los trabajadores.
- Mayor compromiso en el cumplimiento de las funciones encomendadas para beneficio propio y con la empresa.
- Ampliar la rentabilidad del negocio.
- Aumentar el grado de satisfacción del empleado como también de la empresa.
- Para cumplir con este proceso se debe elaborar un reglamento interno.

Este programa es clave porque si un cliente interno (empleado) está satisfecho, lo mismo sucederá con el cliente externo (turista). Además hay que tomar en cuenta que la Hostería “Luis Antonio” implemente un plan de marketing, donde se establezcan distintos parámetros como:

- Análisis de competidores.
- FODA (ya cuenta con este estudio).
- Políticas de venta y canales de distribución.

¹⁵ Código de Trabajo



- Comportamiento del consumidor ante el servicio prestado.
- Tendencias y evolución del mercado.

De acuerdo a este aspecto se ha elaborado un Flyer que muestra imágenes y servicios actuales que ofrece la Hostería, esto con el objeto de que el propietario divulgue este contenido masivamente. (Ver Anexo 7).

Existe una metodología minuciosa a seguir en dicho plan, sin embargo si la Hostería establece los parámetros mencionados anteriormente se podría llegar a manejar una correcta planificación en este ámbito, realizar un plan de marketing para la empresa conllevaría otro trabajo de investigación el cual se podría realizar para el manejo óptimo y adecuado en lo que respecta al mercadeo.

Además la Hostería deberá aplicar en las distintas áreas del pilar económico de la sostenibilidad, los señalo a continuación:

- La Hostería debe contar con un programa trimestral de capacitación al personal en los distintos departamentos.
- En el caso de expandir su infraestructura la Hostería deberá hacerlo mediante una correcta planificación, donde la ambientación y decoración vayan ligadas con el entorno.
- La Hostería debe culminar con el reglamento de higiene para los empleados.
- La Hostería debe buscar proveedores que manejen un compromiso social, ambiental y, en lo posible, que sus productos sean orgánicos y que estén envasados o empacados con materiales de carácter biodegradable, reciclable, reutilizable.
- La Hostería debe contar con una base de datos estadísticos, donde se señale el grado de satisfacción de los huéspedes. (Se realizó una ficha modelo como aporte a esta investigación) (Ver anexo 8).
- La Hostería debe evaluar la calidad brindada tanto en servicios implícitos como explícitos a través una ficha de medición del grado de satisfacción.



Mediante estas propuestas sugeridas la Hostería “Luis Antonio”, en un futuro podría consolidarse en un destino sostenible, por ende disminuiría sus costos operativos y la organización de la empresa fluiría correctamente, es por este motivo que se debería controlar y monitorear constantemente todos los procesos de la empresa, de esta manera corregir errores o falencias a tiempo.

Conclusiones.

Luego del estudio crítico y analítico sobre la sostenibilidad, principalmente en lo referente a los pilares fundamentales del turismo sostenible que son de carácter ambiental, social y económico, se realizó el respectivo trabajo de investigación en la “Hostería Luis Antonio”, las comunidades cercanas, entorno y paisaje mediante, visitas de campo, entrevistas, análisis de la empresa y con el apoyo de las diferentes fuentes bibliográficas, que en el caso particular de esta tesis fue la “Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible” propuesta en el año 2005 por la “Rainforest Alliance”. Se logró culminar el presente trabajo como requisito indispensable para obtener el título respectivo, pero al mismo tiempo:

- Se pretende que este trabajo sirva de apoyo para la consideración de los criterios y posible adopción de las acciones concretas que permitan encaminar las gestiones pertinentes hacia la valorización y ejecución de un turismo sostenible a nivel de las diferentes hosterías del país, tomando como ejemplo a la hostería “Luis Antonio” que fue escogida como punto de referencia, primero por su ubicación estratégica, ya que se encuentra, justamente, en la unión de tres provincias: Cañar, Chimborazo (sierra) y Guayas (costa) y muy cercana a las provincias de los Ríos (costa) y Bolívar (sierra) lo cual, indudablemente, favorece la visita de los habitantes de estas provincias. Su ubicación, también es propicia por su altitud respecto al nivel del mar y por las influencias climáticas de la Cordillera Occidental de los Andes y la presencia del río Chanchán y sus afluentes lo que hacen que su entorno natural sea privilegiado en cuanto a su biodiversidad de especies vegetales, animales y aves, la formación de cascadas y riachuelos que conjuntamente constituyen atractivos turísticos de suma importancia para la implementación de una hostería en la cual se puedan realizar actividades ecoturísticas.
- En segundo lugar la investigación realizada dentro de esta empresa dio a conocer todos los elementos componentes del lugar de recepción así como también su funcionalidad, en forma concreta y definida lo que permitió desarrollar el análisis, conjeturas, recomendaciones y propuestas.

Evidentemente lo fundamental en este estudio ha sido analizar y reconocer para comprobar cómo se manejan: lo ambiental, lo social y lo económico para en primer término comparar, relacionar y establecer los parámetros necesarios para la posible aplicación de los pilares de la sostenibilidad.

- En el caso del análisis del pilar ambiental la Hostería lo ha gestionado con mayor prioridad, esto por ofrecer actividades ecoturísticas, en donde los visitantes sienten armonía y paz con el ecosistema, disfrutando de campamentos, caminatas a cascadas y excursiones a bosques, respetando y conservando la naturaleza, por otro lado se comprobó que la Hostería no contamina las aguas del río Chanchan, estas son previamente tratadas mediante los tanques de sedimentación, de igual manera los desechos sólidos son asistidos correctamente, en el caso de los orgánicos son depositados para generar abono y en el caso de los inorgánicos son enviados a la planta recicladora de Cumandá, la cual se encarga de los diversos procesos de reciclaje.
- En el caso del análisis del pilar social, la Hostería emplea a pobladores de Ventura puntualmente, beneficiando además a sus familias y adquiriendo los productos que producen, conjuntamente trata de respetar la integridad de las comunidades en el caso de realizar caminatas donde conlleve pasar cerca de su territorio, siempre dando la información pertinente al turista sobre las debidas precauciones y normas que deberá seguir por parte del personal de la Hostería.
- Por otro lado el análisis del pilar económico, se comprueba que la Hostería cumple con las debidas leyes y regulaciones que la legislación ecuatoriana plantea, además que cuenta con proveedores que ofrecen productos de buena calidad para satisfacción de los huéspedes, el gerente propietario el Ing. Víctor García es quien se encarga de la organización de la empresa y de las diferentes funciones de los departamentos que la conforman.



Otro aspecto importante a señalar es proyectar exclusivamente a las hosterías que se encuentren en entornos naturales con características similares o próximas a las condiciones ambientales de la hostería, objeto de esta investigación, para que de igual manera se haga el respectivo “Análisis de la aplicación de la guía de Buenas prácticas para Turismo Sostenible”.

Recomendaciones.

En el caso de las recomendaciones que se sugiere para la Hostería son las siguientes:

- Se deberá tomar en consideración los aspectos señalados en el capítulo VI de esta investigación, en el cual se mencionan varias propuestas que la Hostería deberá poner en marcha para consolidarse como un destino sostenible, tanto en el pilar ambiental, social y económico, poniendo énfasis al pilar social y económico, los cuales no han sido dedicados de la forma óptima como la Guía de Buenas Prácticas lo indica, sin embargo el pilar ambiental ha sido gestionado con mayor prioridad, en el caso particular de la hostería, debido a que se encuentra en un ecosistema frágil, el pilar ambiental se deberá tomar en consideración constantemente, conservando, respetando y fomentando el cuidado de sus alrededores, por otro lado se sugiere que con este análisis la Hostería aplique a una futura certificación por la Rainforest Alliance, y se convierta en un destino reconocido por manifestar sus actividades ambientales, socioculturales y económicas de forma sostenible.

Finalmente es oportuno comentar las vivencias en el transcurso de la investigación donde se obtuvieron los resultados requeridos, tomando en cuenta que turismo sostenible es la base fundamental de un correcto desarrollo, en todos sus pilares, pero en el caso puntual del pilar social, el cual señala que las poblaciones deben ser integradas dentro del proceso de actividades turísticas, una experiencia, de cierta forma negativa, observada dentro de las comunidades, cuyas formas de vida tradicionales, rituales y rasgos étnicos propios, han sido afectados por la globalización lo cual ha ocasionado la introducción de elementos tangibles e intangibles ajenos o extraños a su realidad, estos aspectos hacen que sus manifestaciones culturales no sean únicas y simulen al turista su modo de vida, se apunta un caso particular de la comunidad Shuar ya mencionada en este estudio, ubicada en el cantón Bucay que finge sus rasgos étnicos, donde al momento que el turista llega, toman sus atuendos, encienden su equipo y aparentan tener un



estilo de vida de vida “único” y cotidianamente su forma de vida es de las mismas características en vestimenta, alimentación, música, idioma español y expresiones culturales. Los rasgos étnicos no se deben perder por ningún motivo, ni aparentarlos solamente con afán de ganar dinero y propinas por parte de los turistas.



BIBLIOGRAFÍA.

Fuentes Libros:

Astudillo, Jessica. *Aplicación de la Guía de Buenas Practicas en Turismo Sostenible para el Hotel Royal Decameron en Mompiche, Provincia de Esmeraldas, Ecuador*. Cuenca, 2013.

Cater, Edward. *Ecoturismo una opción sustentable*. Chichester, John Wiley e hijos, 1994.

De las Heras, Mónica. *Manual de Turismo Sostenible Cómo Conseguir Un Turismo Social, Económico y Ambientalmente Responsable*. Madrid, Mundi Prensa 2004

_____, Mónica. *“La Guía del Ecoturismo o como conservar la naturaleza a través del turismo 2da edición”*. Madrid Mundi Prensa, 2012

División de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance. *Buenas prácticas para el Turismo Sostenible. Una Guía para el pequeño y mediano empresario*. San José, Epicentro 2005.

Galarza, María Alexandra. *Manual del turismo Sostenible*. Cuenca, 2011.

Galarza, Miguel Ángel. *Legislación Turística y Ambiental*. Cuenca, 2011.

Ivars, Baidal Joseph. *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuesta para la creación de un sistema de indicadores*. Instituto Universitario de Geografía de la Universidad de Alicante. España 2001.

Kuoni, *“Porque la sostenibilidad importa”*, Colombo, 2012.

Neilsen, *“Report: Nielsen Defines the Socially Conscious Consumer”* 2012. Brandchannel.

Organización Mundial del Turismo. *Guía para administradores locales: desarrollo turístico sostenible*. OMT. España 1998.



Quishpe, Luis. *Estudio de la Factibilidad para la fabricación de paneles solares en el Ecuador para la generación de Energía Eléctrica*. Quito, 2009.

Ryan, C., Hughes, K. y Chirgwin, S. *“Análisis de Investigaciones turísticas”* Menomonie, Wisconsin, 2000.

Fuentes Electrónicas:

Aguilar, Julián. *“Propuesta de proyecto de turismo alternativo en el ejido barra de*

Galindo en Tuxpan, Veracruz”. Internet: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/aguilas_z_jo/capitulo2.pdf. Acceso: 21 abril 2013.

Boarderless, *“Surfing in the New Year: Montañita, Ecuador”* Internet: <http://borderlesstravels.com/gp/adventure-travels/surfing/ecuador-surf-diary-surfing-and-partying-in-montanita/> Acceso: 23 de Febrero de 2014.

“Buenas practicas para un turismo sostenible Rainforest Alliance”. Internet. [www.rainforest - alliance.com](http://www.rainforest-alliance.com). Acceso 10 abril 2013.

CONELEC. *“Mapa de Insolación Difusa promedio en el Ecuador”*. Internet: http://www.conelec.gob.ec/images/documentos/doc_10645_MAPA_INSOLACION_DIFUSA_PROMEDIO_BIEN.pdf Acceso: 14 de Agosto de 2014.

Destination 360. *LTI Beach Resort Punta Cana*. Internet: <http://www.destination360.com/caribbean/dominican-republic/punta-cana/lti-beach-resort> Acceso: 22 de Septiembre de 2013.

Destino Bucay. *“Bosque Húmedo la Esperanza”*, Viajandox. Internet:



<http://www.viajandox.com/guayas/bosque-esperanza-bucay.htm> Acceso: 22 de Mayo de 2014.

Ministerio del Ambiente, “*Programa de Protección de Bosques, Socio Bosque*” Internet: <http://www.ambiente.gob.ec/programa-socio-bosque/> Acceso: 30 de Julio de 2012.

Ministerio de Turismo del Ecuador. “*Manual de Responsabilidad Social por un turismo Sostenible*”. Internet: http://www.ceda.org.ec/descargas/biblioteca/Manual_de_Responsabilidad_Social_Por_un_Turismo_Sostenible.pdf. Acceso: 9 abril 2013.

Ministerio de Turismo, “*Ley de Turismo*”. Internet: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf> Acceso: 2 de Julio de 2014.

Nobis, Destino Bucay “Programa Desarrollo y Fortalecimiento de las microempresas turísticas del Cantón Bucay y sus Alrededores” Internet: <http://destinobucay.com/PresentacionAnalisisdelPotencialTuristico.pdf>. Acceso: 13 de Diciembre de 2013.

Organización Mundial del Turismo. “*Definición de turismo sostenible*”. Internet. <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>. Acceso 26 abril 2013.

OMT. *Definición de Turismo Sostenible* (en español). Internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Mundial_del_Turismo Acceso: 2 de noviembre de 2013.

_____. “*225 maneras para el desarrollo sostenible*”. Madrid, OMT.



Pérez, Mónica. *“Manual del turismo sostenible”. “Como conseguir un turismo Social,*

Económico y Ambientalmente responsable”. Internet.
<http://books.google.com.ec/books>

[?hl=es&lr=&id=31GP0yv3pTkC&oi=fnd&pg=PA13&dq=pilares+de+la+sostenibilidad+tu
ristica&ots=0q7jmhpKfe&sig=Cm0rTfPeUbkagZDf6fwfrONc4o&redir_esc=y#
v=onepag
e&q=pilares%20de%20la%20sostenibilidad%20turistica&f=false](http://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=31GP0yv3pTkC&oi=fnd&pg=PA13&dq=pilares+de+la+sostenibilidad+turistica&ots=0q7jmhpKfe&sig=Cm0rTfPeUbkagZDf6fwfrONc4o&redir_esc=y#v=onepage&q=pilares%20de%20la%20sostenibilidad%20turistica&f=false). Acceso: 19
abril
2013. 35.

Rainforest Alliance, *¿Cuál es la diferencia entre eco-turismo, turismo sostenible y turismo de*

naturaleza? Internet: <http://www.rainforest-alliance.org/es/work/tourism>
Acceso: 24
abril 2013.

Vaquero, María *“Turismo alternativo como propuesta de desarrollo regional. El caso de la*

“Provincia de Buenos Aires”. Internet.
[http://www.observatoriogeograficoamericalatina.
org.mx/egal6/Geografiasocioeconomica/Geografiaturistica/441.pdf](http://www.observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal6/Geografiasocioeconomica/Geografiaturistica/441.pdf). Acceso:
20 abril de 2013.



ANEXO 1

PAQUETE TREN DE LA DULZURA

PAQUETE

TREN DE LA DULZURA Y ECOTURISMO.



Reciba un cordial saludo de quienes conformamos Ecoturismo Luis Antonio, es un placer para nosotros brindarle la paz, descanso, aventura y calidez humana que usted y los suyos se merecen, compartiendo conjuntamente en medio de la naturaleza con el servicio que nos caracteriza, ofrecemos un nuevo producto que cautivara sus sentidos:



PAQUETE 2 DIAS 1 NOCHE.

ITINERARIO:

SÁBADO:

- Encuentro en la estación de ferrocarriles del Ecuador Durán 7h15 am.
- Salida desde Durán 8 am.
- Llegada a Bucay 12 pm.
- Traslado desde la estación de Bucay a Ecoturismo Luis Antonio Hostería.
- Coctel de bienvenida.
- Distribución de habitaciones.
- Delicioso almuerzo (menú del chef).
- Por la tarde, disfrute de las instalaciones de la Hostería: Piscina, turco, hamacas, cancha de juegos, mesa de pin pon, fútbolín.
- Deliciosa cena.

DOMINGO:

- Delicioso desayuno Típico.
- Avistamiento de Aves.
- Luego del desayuno, caminata a una de las cascadas, o reservas ecológicas por senderos que nos llevan a la selva.
- Deportes extremos (opcional). Mínimo 8 personas.
- Almuerzo (platos típicos).
- Retorno 1pm a la estación.
- 2 pm. Salida a Guayaquil.

➤ PAQUETE INCLUYE:

- TICKET IDA Y VUELTA EN TREN DESDE DURÁN HACIA BUCAY.
- TRASLADO IN Y OUT HACIA Y DESDE LA HOSTERÍA.
- REFRIGERIO EN EL TREN.
- VISITA A CASCADAS.
- CAMINATAS A RESERVAS ECOLÓGICAS.
- AVISTAMIENTO DE AVES.
- DELICIOSA COMIDA 100% ORGANICA Y CON PRODUCTOS DE LA ZONA.
- HOSPEDAJE.
- USO DE INSTALACIONES COMO:
 - BAÑO DE VAPOR.
 - PISCINA.
 - CANCHAS DEPORTIVAS.
 - AREAS RECREATIVAS.



COSTOS EXTRAS:

- ALQUILER DE CABALLOS. \$7,00. Media hora.
- ALQUILER DE BUGGIES. \$20,00 recorrido. (2 personas).
- DEPORTES EXTREMOS. \$20,00 por persona (mínimo 8 personas). Con previa reservación.
- CONSUMOS DE BAR COMO: BEBIDAS ALCOHOLICAS, GASEOSAS, SNACKS Y OTROS.

PRECIO PROMOCIONAL POR LANZAMIENTO DEL PAQUETE POR PERSONA.

SGL	DBL	TPL	CPL
99,00	92,00	85,00	79,00

TARIFA NO INCLUYE IMPUESTOS.

NOTAS:

- LLEVAR ROPA ADECUADA Y ZAPATOS PARA MOJARSE EN CASACADAS.
- PAQUETE DE SÁBADO A DOMINGO.
- CONFIRMACIÓN CON MINIMO DE UNA SEMANA.
- CONSULTAR TARIFAS ESPECIALES: NIÑOS, TERCERA EDAD Y PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES



ANEXO 2

FICHA DE ENCUESTA DE LA DEMANDA QUE VISITA LA HOSTERÍA LUIS ANTONIO”



Encuesta Hostería Luis Antonio.

Estimado(a);

El motivo de esta encuesta es para realizar un análisis de mercado del target que visita Ecoturismo Luis Antonio, solicitamos 5 minutos de su tiempo para responder a estas preguntas, gracias por su colaboración.

Nombre:

País:

Ciudad:

1. Señale su tiempo de estadía en la hostería.

Visitante por un Full Day ☐ Visitante por más de un día ☐

2. Señale quién le acompañó a este viaje:

- | | | | |
|------------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| a) Familia | <input type="checkbox"/> | b) Pareja | <input type="checkbox"/> |
| b) Amigos | <input type="checkbox"/> | c) Solo | <input type="checkbox"/> |

3. Señale el rango de edad en el que se encuentra:

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| a) Menores de 12 años | b) 13-19 años. |
| c) 20-29 años | d) 30-39 años. |
| e) 40- 49 años | f) 50 en adelante. |

4. Señale cual es su principal motivación para visitar la Hostería.

- | | |
|----------------------|------------------------------|
| a) Paz-Descanso | b) Naturaleza |
| c) Deportes extremos | d) Actividades al aire libre |
| e) Gastronomía | f) facilidades del lugar. |

5. Señale cual es su nivel socioeconomico

- a) Medio
- b) Medio-alto
- c) Alto.



ANEXO 3

BOSQUE PROTECTOR CHILICAY

(H 01)

(BP 066)

BOSQUE PROTECTOR “CHILICAY Y MANUELITA”**CARACTERISICAS GENERALES****• Declaratoria**

El BP “Chilicay y Manuelita” es declarado por Petición de Parte, mediante

Resolución No. 0005 del 22 de diciembre de 1992 y publicado en el Registro Oficial

No. 187 del 11 de mayo de 1993.

• Localización

Se encuentra en la sierra centro del Ecuador, en la Provincia del Chimborazo, posee

una superficie de 618,765 has.

• Ubicación geográfica

Se localiza entre la Parroquia Cumandá del Cantón del mismo nombre, entre el Río

Chanchan y el Estero Dormido, a 2km al noreste de la población de Ventura.

• Límites

El bosque se ubica dentro de las siguientes coordenadas (PSAD 56 ZONA 17 SUR)

de puntos extremos que se encuentran sobre su límite

Vértices Coordenada X Coordenada Y

Norte 710569.6973 9754023.7786

Sur 712511.0877 9749720.3649

Este 713624.7805 9750579.0814

Oeste 709895.7985 9752761.2054

ASPECTOS FÍSICOS

• Bio-Clima

BIOCLIMA Has. %

HUMEDO SUB-TROPICAL 46.24 7.47

HUMEDO TROPICAL 106.46 17.21

MUY HUMEDO SUB-TROPICAL 466.07 75.32

Fuente: Metodología de Cañadas, con datos de WorldClim.

• Temperatura (°C)

MINIMO MAXIMO RANGO MEDIA

22.05 23.20 1.15 22.77

Fuente: WorldClim de 90 mts.

• Topografía

PENDIENTE (%)

MINIMA MAXIMA RANGO MEDIA

0,18 29,93 29,75 9,92

Fuente: SRTM de 90 mts

ALTURA (m.s.n.m.)

MINIMO MAXIMO RANGO MEDIA

466,333 942,111 475,778 620,292

Fuente: SRTM de 90 mts

• Precipitación (mm/año)

MINIMO MAXIMO RANGO MEDIA

1877 2294 417 2138.93

Fuente: Worldclim de 90 mts

• Uso actual del suelo**USO DEL SUELO Has. %**

Agricultura 368.22 59.51

Servicios Agroforestales 250.55 40.49

Fuente: PROMSA 1:250000

El BP tiene un 100% entre agricultura y servicios agroforestales, por lo que se recomienda una verificación de campo para dar mantenimiento, restauración, o eliminación de la categoría de BP.

• Cobertura vegetal, Formaciones vegetales o Vegetación**VEGETACION Has. %**

Bosque pluvial piemontano de los Andes del Norte 618.765 100.0

Fuente: Mapa de Vegetación Potencial, Campos et. al. 2007

SOCIOECONOMÍA DEL BP**PROVINCIA CANTON PARROQUIA HAB. POBREZA ANALFAB. PEA**

CHIMBORAZO CUMANDA CUMANDA 9395 99.800 53.900 1483

CAÑAR CAÑAR VENTURA 1318 99.000 25.800 444

Fuente: SISSE

SERVICIOS AMBIENTALES**CANTIDAD AGUA****% DE SUPERFICIE CON****CANTIDAD DE AGUA****MEDIO****% DE SUPERFICIE CON****CANTIDAD DE AGUA****MEDIO**



% DE SUPERFICIE CON

CANTIDAD DE AGUA

BAJO

0,00 100.00 0.00

CALIDAD AGUA

% DE SUPERFICIE CON

CALIDAD DE AGUA

ALTO

% DE SUPERFICIE CON

CALIDAD DE AGUA

MEDIO

% DE SUPERFICIE CON

CALIDAD DE AGUA

BAJO

85.47 12.17 2.36

REGULACION HIDRICA

% DE SUPERFICIE

REGULACION HIDRICA

ALTO

% DE SUPERFICIE

REGULACION HIDRICA

MEDIO

% DE SUPERFICIE

REGULACION HIDRICA

BAJO

0.00 2.09 97.91

Fuente: "Implementación de Modelos de Funciones Hidrológicas para Ecuador y Colombia.- Peralvo Manuel, Coello Javier



FORMACIONES VEGETALES

• Flora

Aliso (*Agnus jorulensis*); Arrayán (*Eugenia* sp.); Balsa (*Ochroma pyramidale*);

Begonia de Monte (*Begonia sorodonoides*); Bejuco de montaña (*Hetropsis*

ecuadorensis); Caimito (*Chrysophyllum caimito*); Canelo (*Ocotea* sp.); Cascarilla roja

(*Cinchona succirrubra*); Cascarilla negra (*Cinchona officinalis*); Cauchillo

(*Pseudolmedia laevigata*); Caucho (*Picus elastica*); Cedro (*Cederla* sp.); Chilca

(*Baccharis floribunda*), Chonta (*Aiphanes carycifolia*); Colca amarilla (*Miconia* sp.);

Colca blanca (*Miconia capitellata*); Colca colorada (*Miconia ribete*); Copal (*Hymeneia*

curbaril); Cordoncillo del cerro (*Piper asperiusculum*); Dormilón (*Macrolobium*

stenosiphon), Fernán Sánchez (*Corylus fagus*); Figueroa (*Carapa guianensis*);

Floripondio (*Datura arborea*); Frutipan (*Scheffera* sp.); Gladiolo (*Gladhiolus* sp.);

Guabo (*Inga chocoensis*); Guadua (*Guadua angustifolia*); Guayacán (*Tabebuia*

chrysanta); Guarumo (*Cecropia* sp.); Helecho árbol (*Alsophila* sp.); Huicundo

(*Aechmea fascista*); Jigua (*Ocotoa* sp.); Laurel (*Cordia alliodora*); Manglillo (*Sickingia*

ecuadorensis); Matapalo colorado (*Causapoa* sp.); Moral (*Clarisia racemosa*); Musgo

(*Sphagnum* sp.); Nogal (*Huglans neotropica*); Orquídeas (*Pleurotallis* sp., *Maxilaria*

sp., *Pleurotallis barbulata*, *Maxilaria brunnia*); Ortiguilla (*Phoenix integerrima*);

Palmito (*Geonoma densa*); Pambil (*Socratea* sp.); Platanillo (*Piper bogotense*);

Saboya (*Panicum maximum*); Sangre de drago (*Dialyanthera gordoniaefolia*);

Tangare (*Carapa guaranensis*).

IMPORTANCIA ECOLÓGICA

• Mamíferos

Ardilla (*Sciurus granatensis*); Armadillo (*Dasypus novemcinctus*); Cervicabra (*Mazama rufina*); Conejo (*Sylvilagus brasiliensis*); Cuchurillo (*Mustela frenata*); Guanta (*Cuniculus paca*); Guatusa (*Dasypus punetata*); Mono ardilla (*Saimiri sciurens*); Mono mico (*Cebuella pygmaea pygmaea*); Oso (*Trametes ornatos*); Raposa (*Dusicyon culpeus*); Rata (*Caenolestes fuliginosus*); Ratón (*Phyllotis* sp.); Sajino (*Tayassu tajacu*); Tigrillo (*Felis pardalis*); Tuta mono (*Aotus* sp.); Zorro (*Caluromys derbianus*),.

• Aves

Alcón (*Falco peregrinus*); Buho (*Asio flammeus*); Loro (*Pionus menturus*); Pava de monte (*Penelope montagnii*); Perdiz (*Nothoprocta curvirostris*); Quinde (*Agelaius cupripennis*); Tórtola (*Zenaidura macroura*).

ACCESIBILIDAD

Desde el cantón Cumandá se toma una vía de tercer orden hacia el sur en una distancia de 1km hasta llegar al Río Azul, aquí se toma una vía de tercer orden hacia

el oriente que pasa por el caserío San Vicente y en una distancia de 3,3km y comienza el bosque protector.

También, desde el cantón Cumandá se toma una vía de tercer orden hacia el sur que llega a la parroquia Ventura en una distancia de 4,6km y se termina en el Río Chanchan, desde aquí se continúa por un sendero que asciende al caserío de San

Jarmín y en una distancia de 1,5km comienza el bosque protector. (Fuente: Cartografía Base escala 1:50000. IGM. Searth)



ANEXO 4

RUTAS DEL TREN DEL ECUADOR

1800 TRENES (873637)
www.trenecuador.com
   **TrenEcuador**


Excursiones

Lista de Precios

		Adultos	Niños, Tercera Edad y Personas con discapacidad	
 Tren de los Volcanes Otavio - Tamboillo - Marhachi - El Boliche	Opción 1 (tren + bus)	Estándar \$ 39,00	\$ 27,00	..
		Plus \$ 44,00	\$ 29,50	
	Opción 2 (bus + tren)	Estándar \$ 36,00	\$ 24,00	..
		Plus \$ 41,00	\$ 26,50	
 Nariz del Diablo Alausi - Sibambe - Alausi	Estándar	\$ 25,00	\$ 14,50	..
 Tren de la Libertad Ibarra - Salinas - Ibarra	Ida y vuelta	Estándar \$ 20,00	\$ 10,50	
		Plus \$ 25,00	\$ 13,00	..
	Solo ida	Estándar \$ 15,00	\$ 8,00	
		Plus \$ 20,00	\$ 10,50	
 Tren del Hielo - Tramo I Riobamba - Urbina - Riobamba		\$ 12,00	\$ 7,00	..
	Tren del Hielo - Tramo II Ambato - Urbina - Cevallos - Ambato	\$ 15,00	\$ 8,00	..
 Sendero de los Ancestros Riobamba - Colla - Riobamba		\$ 15,00	\$ 8,00	..
 Baños del Inca El Tambo - Coyocor - El Tambo	Autoferro	\$ 5,00	\$ 2,50	
	City tour	\$ 2,00	\$ 2,00	..
 Tren de la Dulzura Durán - Bucay - Durán	Opción 1 (tren + bus)	\$ 22,00	\$ 12,50	..
	Opción 2 (bus + tren)	\$ 22,00	\$ 12,50	

★ Viaje en Autoferro

★★ Estos productos, incluyen un consumo en servicios complementarios del tren



ANEXO 5

FICHA DEL USO DEL AGUA EN LAS HABITACIONES

Uso del Agua en las Habitaciones:



Estimado/a Huésped;



Una de nuestras políticas es conservar y proteger los recursos naturales, como en este caso es el agua, le pedimos por favor que considere los siguientes aspectos:

- a) Trate de tomar duchas cortas y necesarias.**
- b) Al momento de cepillar sus dientes cerrar la llave de agua.**
- c) En el caso que desee de que sus toallas sean cambiadas, por favor colocarlas en el lavamanos.**
- d) Si sospecha de alguna fuga de agua, por favor comente esta irregularidad al personal de la Hostería.**

Gracias a su colaboración, las futuras generaciones podrán disfrutar del ecosistema en las mismas condiciones.

Atentamente:

La Gerencia.



ANEXO 6

FICHA DE SUGERENCIAS DE LOS HÚESPEDES



SUGERENCIAS



Hostería Luis Antonio;

Estimado/a Huésped su opinión es importante para nosotros;

Señale el tipo de sugerencia que desea realizar.

Habitaciones ☐ Actividades ☐ Comida ☐ Limpieza ☐

Áreas verde y jardines ☐ Servicio ☐ Otros (especificar) _____



ANEXO 7

FLYER MODELO



ECOTURISMO
Luis Antonio
Hostería

Hostería Luis Antonio ofrece:

- Hospedaje
- Deportes extremos
- Paseos en chiva y tren
- Ciclismo
- Caminatas a cascadas
- Colonias vacacionales
- Campamentos
- Paseos de integración
- Gastronomía típica, gourmet e internacional.

Podrá disfrutar de una estadía de acuerdo a su personalidad,
lugares tranquilos y llenos de paz con hermosos paisajes,
inmejorable clima, exótica belleza y experiencias extremas.
Estamos ubicados a 11Km. de Bucay Provincia del Guayas.

Ofrecemos paquetes empresariales, familiares, estudiantiles y más...

Síguenos en:

La belleza de la naturaleza espera por usted.

Para reservaciones contactarse a través de:
Oficina Cuenca: 072 817699 Celular: 0983508930 / 0999745179 Hostería: 033022280 / 0985827411
www.ecoturismoluisantonio.com



ANEXO 8

FICHA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL HÚESPED



HOSTERÍA LUIS ANTONIO;



Estimada/o Huésped su opinión es importante para nosotros;

Cual fue grado de satisfacción por la atención recibida en la Hostería Luis Antonio, en los diferentes departamentos:

Señale Departamento de:

Administración __ Mantenimiento __ Recepción __ Ama de llaves y lavandería __

Publicidad y Marketing __ Alimentos y Bebidas __ Actividades turísticas __

Excelente __ Muy Buena __ Buena __ Regular __ No Satisfactoria __

Comentarios adicionales:



ANEXO 9

MENÚS DE LA HOSTERÍA “LUIS ANTONIO”

MENÚS FULL DAY HOSTERIA LUIS ANTONIO.

Menú Desayuno Luis Antonio:

- Fruta picada.
- Bolones empanadas o patacones.
- Café o té en agua, leche.
- Jugo Orgánico del día.

Menú 1.

- Sopa Menestrón.
- Pollo al vino en salsa de champiñones.
- Postre 3 Leches

Menú 2

- Aguado de pollo criollo.
- Fritada al estilo serrano, acompañada de: llapingachos, mote pillo, ensalada y maduros.
- Postre Helado Luis Antonio.

Menú 3

- Sancocho de res.
- Chuleta o Tilapia a la brasa apanada acompañado de arroz, menestra, maduros y ensalada fresca,

Menú 4:

- Entrada: Ceviche mixto.
- Plato fuerte: Milanesa de res o pollo acompañado con puré de papas y ensalada.
- Postre: Brownie con helado.

Menú 5:

- Sopa de bolas de verde.
- Lomo de cerdo o pollo a las finas yerbas.
- Postre: Suspiro Limeño.



Parrillada.

- Costilla de cerdo, Lomo de Chanco, Pollo, Chorizos, Choclo, Ensalada, Papa al Horno en salsa de queso.
- Postre: Mouse de Maracuyá.

Notas:

- Los menús incluyen bebidas soft y guarniciones.

**POR FAVOR ELEGIR UN SOLO MENÚ POR CADA ALMUERZO O CENA
PARA TODO EL GRUPO.**